NTT docomo

手のひらに、明日をのせて。

NTTドコモグループ
CSR報告書 2012
―詳細版―

目次

トップコミットメント …… 02

ドコモのCSR
- CSRに対する考え …… 07
- マネジメント体制 …… 11
- ステークホルダーとのコミュニケーション …… 12
- CSRに関する目標と実績 …… 14

ドコモの概要
- 事業概要 …… 21
- ステークホルダーとの経済的関係 …… 23

特集 Ⅰ
新たな価値創造による社会貢献 …… 24

特集 Ⅱ
災害対策の強化と継続的な被災地支援 …… 31

お客様に向けて

- お客様満足の追求 …… 38
- ユニバーサルデザインの推進 …… 48
- 安定した通信品質の提供 …… 54
- 製品安全の確保 …… 70
- 携帯電話利用時の安全対策 …… 72
- 商品・サービスに関する研究開発 …… 84
- ネットワーク障害について …… 88

地球環境に向けて

- 2020年度に向けた環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」 …… 91
- 環境目標と実績 …… 95
- 環境マネジメント …… 98
- 設備の環境負荷低減 …… 108
- お客様とともに進める環境活動 …… 113
- 生物多様性保全への取組み …… 119
- 環境貢献活動 …… 120

ビジネスパートナーに向けて

- ドコモショップとともに …… 129
- お取引先とともに …… 132

社会に向けて

- ICTを活用した社会的課題解決への貢献 …… 134
- 社会貢献活動の推進 …… 142

社員に向けて

- 人材の雇用・処遇 …… 155
- 社員の能力開発の支援 …… 159
- 人権啓発の推進 …… 162
- ワークライフバランスへの配慮 …… 164
- 心身の健康サポート …… 166
- 社員とのコミュニケーション …… 167

経営体制

- コーポレート・ガバナンス体制 …… 168
- コンプライアンス …… 170
- リスクマネジメント …… 174
- 株主・投資家への責任 …… 178

CSR関連データ集 …… 180
ガイドライン対照表 …… 183
第三者意見・評価 …… 215
編集方針 …… 218

トップコミットメント

ステークホルダーの皆様へ

東日本大震災を踏まえて:
「新たな災害対策」と「被災地復興支援」に取り組みました

2011年は、東日本大震災から多くの教訓を得た年でした。大震災によって通信設備の損壊や水没、伝送路の切断、非常用電源の枯渇など、これまでにない大きな影響を受けたことで、私達は自らの担う社会的責任の重さを再認識しました。その教訓を踏まえて、当社は2011年4月に「重要エリアにおける通信の確保」「被災エリアへの迅速な対応」「災害時におけるお客様の更なる利便性向上」の3つを柱とする「新たな災害対策」を策定し、2012年2月末には概ねその実行を完了しました。
また、携帯電話・衛星携帯電話の無償提供や料金減免、「被災地支援チャリティサイト」による募金や義援金の寄付、社員ボランティアの派遣など、震災直後から被災地域の支援活動にも力を注いできました。さらに2011年12月には「東北復興新生支援室」を新設し、各地のニーズを踏まえたコミュニティ支援や新たなインフラ整備を進めているほか、仙台に東京・大阪と並ぶようなコールセンターの設置による現地雇用の創出にも取り組んでいます。

本業が担う社会的使命：
ステークホルダーの皆様の声に耳を傾け、取組みをより強化しています

ドコモにとって、CSR（企業の社会的責任）への取組みは、企業経営の根幹に位置づけられるものです。
CSRの重要側面である「本業が担う社会的使命」に関し、ドコモではお客様はもとより、株主・投資家、販売代理店（ドコモショップ）、お取引先、社員、地域社会など、ステークホルダーの皆様の声に常に耳を傾け、その期待や関心に応えるよう努めています。
しかしながら当社は、2011年度に数回にわたって通信ネットワーク障害を発生させてしまいました。皆様に多大なご迷惑をおかけしたことを深くお詫びいたします。ドコモでは事態を真摯に受け止め、2011年12月に「ネットワーク基盤高度化対策本部」を設置して、各部門において徹底した再発防止対策を講じるとともに、全社横断的な総点検を実施しました。今後も人々の安心・安全を支える高品質なネットワークの構築に向け、全力を注いでいく考えです。
また2011年度は、先述の災害対策を進めたほか、子どもたちやシニアを対象とした「ケータイ安全教室」の取組みを継続しており、さらに地球環境に関しても、2011年1月に環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」を定め、「Green of ICT」「Green by ICT」「Green with Team NTT DOCOMO」の3側面で積極的なアクションを開始しています。
ほかにも、コーポレート・ガバナンスやコンプライアンス、ダイバーシティや人権配慮など、幅広い領域で体系的・網羅的なCSR活動を展開しています。
今後もステークホルダーの皆様への責任をしっかりと果たしていくため、こうした取組みをさらに強化していきます。

新たな価値創造による社会貢献：
モバイルを核に社会的課題の解決に貢献するサービスの創造に注力しています

CSRのもう一つの重要側面である「新たな価値創造による社会貢献」に関しても、積極的に取り組んでいます。
当社は、数多くのお客様に支えられ20年にわたり事業を展開してきましたが、この間にグローバル化の進展や地球環境問題をはじめとする社会的課題の深刻化、ブロードバンドの普及など、当社の事業を取り巻く状況は大きく変化しました。加えて、携帯電話やスマートフォンの普及と技術革新によって、これらデバイスと人々の関わり方やコミュニケーションの質も多様化しています。
こうしたなか、ドコモは「10年後のあるべき姿」を考え、2010年7月に企業ビジョン「スマートイノベーションへの挑戦－HEART－」を策定しました。その目的は、社会の大きな変化に対応し、ドコモがめざす方向を示すことであり、国・地域・世代を超えて人々がより快適に暮らせる豊かな社会の実現に貢献する新たなサービスの創造を進めています。
2011年11月には、「HEART」を実現するための確実なステップとして、「中期ビジョン2015－スマートライフの実現に向けて－」を発表しました。スマートフォンが本格的普及期を迎えている現在、モバイルサービスのさらなる進化を、一層のスピード感をもって追求していくとともに、モバイルと人々の生活・暮らしに関わるさまざまな領域との「融合」に取り組んでいきます。とりわけCSRにおける重点分野としては健康・医療、環境・エコロジー、金融・決済、教育、安心・安全などにおいて新たな価値を創造し、人々のスマートライフを実現する「総合サービス企業」として、社会への貢献度をさらに高めていきたいと考えています。

「使命」を果たし、「夢」を実現するために：
インフラとしての信頼性向上とサービスの進化を両輪に社会の発展に貢献していきます

今や携帯電話網は、あらゆる分野において欠くことのできない社会基盤であり、その意味でドコモのCSRにおける「本業が担う社会的使命」と「新たな価値創造による社会貢献」は、不可分の関係にあると言えます。ドコモにとってCSRの取組みは特別な活動ではなく、経営そのもの、日々の業務そのものであると認識しており、そのような当社の姿勢は、「DJSI Asia Pacific」をはじめとするSRI（社会的責任投資）の構成銘柄に継続して組み入れられるなど、国内外の調査機関からも評価をいただいています。
これからもドコモは全グループ・全社員が一丸となって、人々の安心・安全を支えるという「使命」をしっかりと果たすと同時に、人々の生活をより豊かに、より充実したものにしていくという「夢」の実現に向けて事業とサービスをさらに進化させ、社会の持続的な発展に貢献していきます。ステークホルダーの皆様には、一層のご理解とご支援をお願いいたします。

企業ビジョン「スマートイノベーションへの挑戦－HEART－」

ーHEARTー

国・地域・世代を超えた豊かな社会への貢献 [Harmonize]

ドコモは、これからの10年間も、モバイルを更に進化させていくとともに、様々な産業や一人ひとりの暮らしの付加価値向上に取組んでいきます。そして、人々の心が自由に響きあい、毎日の生活にそれぞれの潤いが感じられる豊かな社会の実現に向けて、国・地域・世代を超えて貢献していきます。

サービス・ネットワークの進化[Evolve]

ドコモは、モバイルで培ってきた様々な技術とノウハウを活かし、高速・大容量のブロードバンドネットワークと使いやすさを追求したサービスを進化させ、“持っていること”“つながっていること”を意識させない「無意識の快適」を提供していきます。

サービスの融合による産業の発展 [Advance]

これからは、暮らしを取り巻く様々なモノが多様な形態でネットワークとつながってますます便利になっていく中で、ドコモは、産業・サービスのネットワーク化を支えるとともに、様々なサービスの融合を通じて、産業や社会インフラのスマートな進化・発展に貢献していきます。

つながりによる喜びの創出 [Relate]

ドコモは、人・モノ・様々な情報が時間や空間を超えて自由かつフレキシブルにつながる世界を通じて、誰もが、自分のスタイルに合った知識・楽しみを、いつでも、どこでも、表現・享受・創造できる毎日を演出していきます。

安心・安全で心地よい暮らしの支援 [Trust]

これからの社会において、環境・医療（健康）・教育などの分野にますます注目が高まっていく中で、ドコモは、様々な分野の専門性の高い知識・ノウハウを結びつけ、一人ひとりの生活・行動をタイムリーに支援することで安心・安全で心地よい暮らしをサポートしていきます。

ースマートイノベーションー

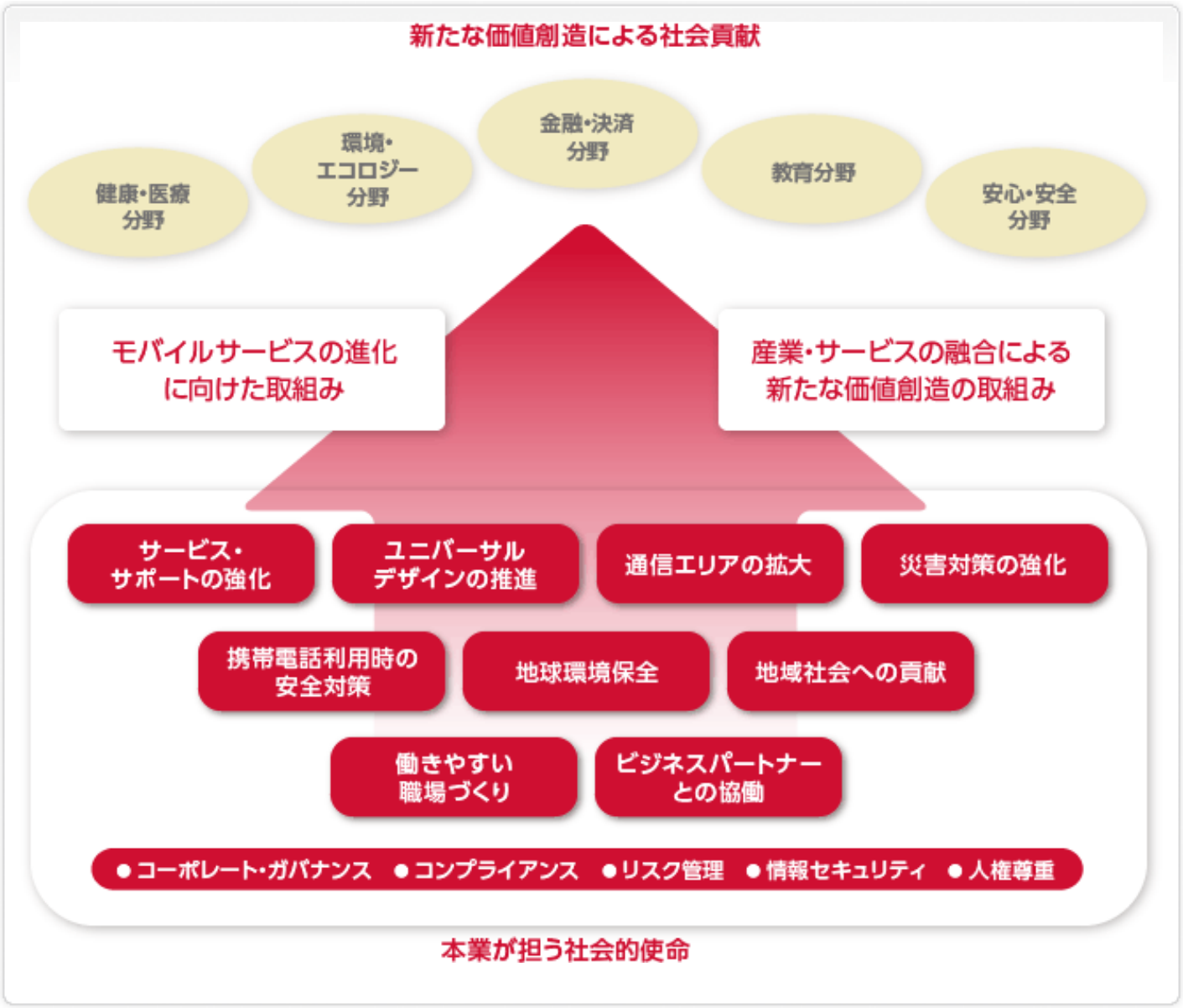
国・地域・世代を超えてすべての人々が、安心・安全で豊かに生活できる社会の実現に向けた絶え間ない変革（イノベーション）

CSRに対する考え

CSR活動の考え方

「本業が担う社会的使命」を果たしつつ「新たな価値創造による社会貢献」を推進しています

ドコモは、企業理念や企業ビジョン、中長期的な経営方針、また当社とNTTグループのCSR理念に基づいてCSR活動を推進しています。
お客様をはじめとするステークホルダーの皆様への責任を果たしていくために、サービス・サポートの強化やユニバーサルデザインの推進、通信エリアの拡大、携帯電話利用時の安全対策、地球環境保全などの取組みを進めています。また、適切なガバナンス体制の確立やコンプライアンスの徹底、リスク管理、情報セキュリティ、人権の尊重といった企業としての社会的責任の履行にも努めています。
こうした「本業が担う社会的使命」を果たす一方で、私たちは「新たな価値創造による社会貢献」にも力を入れています。
携帯電話事業者としてモバイル技術のさらなる進化を追求するとともに、さまざまな産業とモバイルサービスの融合による新たなサービスの創造も加速しています。
このような取組みを継続していますが、東日本大震災発生以降、社会が大きく変化していることを踏まえ、CSRの取組みを絶えず進化させていきます。


新たな価値創造による社会貢献
健康・医療
分野
環境・
エコロジー
分野
金融・決済
分野
教育分野
安心・安全
分野
モバイルサービスの進化
に向けた取組み
産業・サービスの融合による
新たな価値創造の取組み
サービス・
サポートの強化
ユニバーサル
デザインの推進
通信エリアの拡大
災害対策の強化
携帯電話利用時の
安全対策
地球環境保全
地域社会への貢献
働きやすい
職場づくり
ビジネスパートナー
との協働
●コーポレート・ガバナンス ●コンプライアンス ●リスク管理 ●情報セキュリティ ●人権尊重
本業が担う社会的使命

企業理念・経営戦略／CSRに関する理念

企業理念・経営戦略

企業理念

私たちはお客さまに
満足していただきます。

私たちは新しいコミュニケーション文化の
世界を創造します。

私たちは個人の能力を
生かします。

新ドコモ宣言

1. ブランドを磨きなおし、お客さまとの絆を深めます。
2. お客さまの声をしっかり受け止め、
その期待を上回る会社に変わります。
3. イノベーションを起こし続け、
世界から高い評価を得られる企業を目指します。
4. 活き活きとした人材で溢れ、同じ夢に向かって
チャレンジし続ける集団となります。

スマートイノベーションへの挑戦 –HEART–

国・地域・世代を超えた豊かな社会への貢献 [Harmonize]

サービス・ネットワークの進化 [Evolve]

サービスの融合による産業の発展 [Advance]

つながりによる喜びの創出 [Relate]

安心・安全で心地よい暮らしの支援 [Trust]

CSRに関する理念

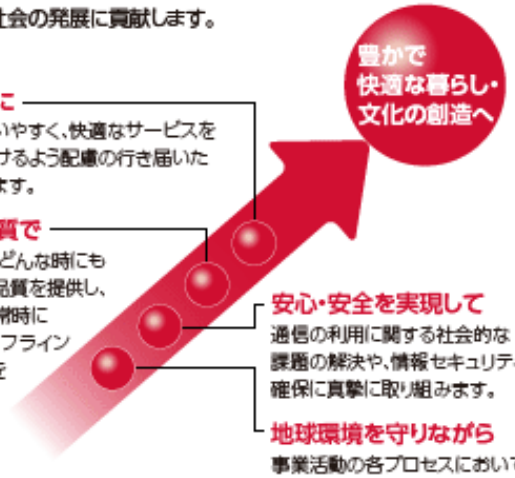
NTTグループCSR憲章

NTTグループのCSR へ

NTTドコモCSRメッセージ

人と人、人と社会の絆をふかめ、
新しい明日への扉をひらきます。

いつでも、どこでも、人と人をつなぎ、人と明日をつないでいくこと。
それが、リレーションサービスカンパニーを目指す私たちドコモの使命です。
一人ひとりのお客さまや社会の声に耳を傾けながら、
未来に向けてイノベーションを起こし、豊かで快適な暮らし・文化を創造します。
さらに、地球環境の保全と社会的課題の解決に取り組み、
持続可能な社会の発展に貢献します。



一人ひとりに
どなたにも使いやすく、快適なサービスを
ご利用いただけるよう配慮の行き届いた
対応を目指します。

安定した品質で
どこにいても、どんな時にも
安定した通信品質を提供し、
災害などの非常時に
おいても、ライフライン
としての機能を
果たします。

安心・安全を実現して
通信の利用に関する社会的な
課題の解決や、情報セキュリティの
確保に真摯に取り組みます。

地球環境を守りながら
事業活動の各プロセスにおいて
環境負荷を低減し、お客さまとともに
地球環境の保全に努めます。

マネジメント体制

CSRの浸透に向けた取組み

経営層・社員に対しセミナーやeラーニングを実施しています

セミナーの様子

ドコモではCSR推進活動の一環として、社外の有識者を招いて経営幹部を対象としたセミナーを開催しています。2011年度は、「コンプライアンスの徹底とCSRで持続可能な発展～目線は社員、視点は社会～」と題したセミナーを開催。社長・副社長をはじめ97名の経営幹部が参加し、多くの具体的事例を通して企業倫理の徹底や、本業を通じたCSRの重要性などについて学びました。
また2011年3月～5月の期間において、CSRをテーマとしたeラーニングも実施し、グループ会社の派遣社員を含む約36,000名が受講しました。
CSR活動の改善・向上には、その重要性についての認識の共有が不可欠であることから、今後もドコモでは、経営層を含めたすべての社員を対象にCSR意識の浸透を図るこうした取組みを継続していきます。

CSRの推進体制

各種の委員会組織を設置してグループ一体の継続的な活動を推進しています

私たちは、経営のなかにCSR活動を組み込むとともに、経営戦略や社会の要請・変化を踏まえて、常にCSRの推進体制を見直し、CSR活動の継続的な改善・向上に努めています。
経営層が参加する定例全国会議においては、各組織から報告されたCSR活動の実施状況や課題について議論しています。また、CSR活動のPDCA（計画・実行・評価・改善）サイクルを確実に回していくために、CSRに特化して議論を行う「CSR推進委員会」を設置しています。
同委員会には、社長・副社長をはじめ、CSRに関わる組織長などが参加し、活動の成果や課題と、それを踏まえた今後の活動の指針について議論しています。さらに、同委員会での決定事項に基づいて各組織が具体的な取組みを実践していくことで、グループが一体となったCSR活動をめざしています。
また、内部統制やコンプライアンス、情報セキュリティ、ダイバーシティ、人権啓発などの個別テーマを担当する各委員会も設置しており、それぞれが定期的に会合を開いて体系的・網羅的なCSR活動を推進しています。

ステークホルダーとのコミュニケーション

ステークホルダーとの対話

ステークホルダーの皆様と積極的にコミュニケーションを図っています

ドコモの事業は、お客様はもとより、株主・投資家、販売代理店（ドコモショップ）、お取引先、地域社会、社員など、ステークホルダーの皆様との関わりのなかで成り立っています。これら多様なステークホルダーのすべてに対して企業としての責任をしっかりと果たしていくことが当社のCSR活動の基本です。そのためには、ステークホルダーの皆様にドコモの基本的な考えや姿勢を伝えると同時に、その期待や関心に真摯に耳を傾けることが必要であり、各ステークホルダーとの対話の機会を積極的に設けています。
ドコモショップ店頭や各種の専門窓口、ウェブサイトでのお客様とのコミュニケーションをはじめ、株主・投資家への適切な情報開示、地域社会やNPO・NGO団体に向けた「ケータイ安全教室」や環境教育施策、冊子の発行など、さまざまな対話の機会を通じて皆様との相互理解に努めています。また、販売代理店やお取引先に対しても、スタッフ研修や意見交換会、CSR調達説明会などの取組みによってCSRへの意識の共有化に努めており、社員に対しても、経営幹部との意見交換会、イントラネットを通じた情報の共有、各種の相談窓口の設置などを推進しています。
私たちは、こうした対話から得られた意見をCSR活動に生かすことで、各ステークホルダーへの責任を果たし、より社会に貢献できる企業をめざしていきます。

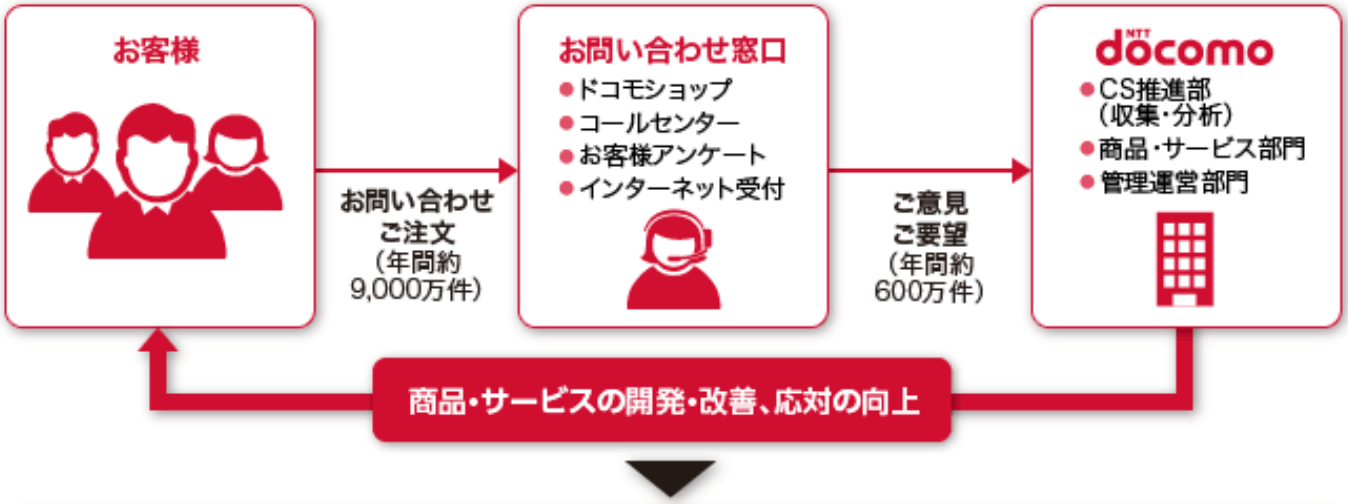
ドコモのステークホルダーと対話の機会

In Focus

お客様の声をもとに
商品やサービスの改善・向上に取り組んでいます

私たちは、ドコモショップやインフォメーションセンター（コールセンター）をはじめ、故障・修理の受付窓口など各種の窓口を設置し、お客様のお問い合わせに、より迅速かつ的確にお答えできるよう努めています。また、お手続きをされたお客様にはアンケートへのご回答をお願いし、応対品質のさらなる改善を進めています。
お問い合わせ窓口やアンケートを通じてドコモに寄せられるご意見・ご要望は、年間約600万件にも上ります。当社では、こうした「お客様の声」を全社員で共有するとともに、日々の応対や業務のなかで社員・スタッフ自身が改善・見直しを要すると感じた事項を「気づきの声」として収集し、「お客様の声」と合わせて商品やサービスの改善・向上に役立てています。

お客様の声を生かした改善フロー



2011年度も「お客様の声」から新しいサービスが生まれました

気兼ねなく音声でメッセージを送りたい

相手の携帯電話を呼び出すことなく、気軽に「声」をメッセージとして届けられる「声の宅配便」サービスを開始しました。

声の宅配便。

安心して子どもにスマートフォンを持たせたい

各種アプリケーションの新規インストール・起動やWi-Fi接続などを制限できる「あんしんモード」の提供を開始しました。

通話料を気にせずに電話できたらいいな

ドコモユーザーへの国内通話が24時間定額でご利用いただける「Xi」の新料金サービス「Xiトーク24」の提供を開始しました。

Xiトーク24

CSRに関する目標と実績

2011年度の目標と主な実績

領域	取組み項目		2011年度 目標	2011年度 主な実績
一人ひとりに				
お客様	お客様満足	・サービス・サポートの充実 ・お客様とのコミュニケーション ・わかりやすい料金体系整備 ・正確でわかりやすい広告表示 ・お客様満足度向上のための研究開発 ・製品・サービスのハーティスタイル ・お客様窓口のハーティスタイル	・スマートフォンをお使いのお客様の満足度向上を図り、お客様満足度全体でNo.1の評価を取得	・「J.D. パワー　アジア・パシフィック 2011年日本携帯電話サービス顧客満足度調査SM」で個人・法人両部門で第1位を達成
			・健康・医療、環境・エコロジーなどの分野で「ソーシャルサポートサービス」を展開	・サイクルシェアリングの普及を促進 ・環境センサーネットワーク事業として「ドコモ花粉ライブ」を開設
			・海外でのスマートフォン利用における利便性を向上 ・海外での充電拠点を拡大	・スマートフォン向け「ドコモ海外利用」アプリの提供を2011年5月から開始 ・海外での充電拠点を新たに40拠点設置
	ユニバーサルデザイン		・ユニバーサルデザインに配慮した携帯電話の開発（操作性改善、高齢者向け機能の改善） ・障がいのある方に、携帯電話をより便利にご利用いただくためのお役立ち講座を年間45回開催	・「使い方」ボタンを搭載した「らくらくホン ベーシック3」を2011年4月に発売 ・お役立ち講座を63回開催
安定した品質で				
お客様	製品・サービス品質	・通信エリアの改善・拡大 ・通信の安定確保 ・製品品質の保証 ・災害時への備え	・通信エリアに対するお客様の声に継続して対応（原則48時間以内に訪問）	・通信エリアに対するお客様の声を受け、原則48時間以内に訪問・対応（約44,000件）
社会	災害対策		・「新たな災害対策」を確実に実施 ・東日本大震災の経験と対応を踏まえた防災訓練を実施 ・緊急速報「エリアメール」の機能を拡充し、普及を促進	・「新たな災害対策」を2011年4月より実施、2012年2月末で概ね完了 ・より実践的な状況付与型の総合防災訓練を2012年2月に実施 ・「エリアメール」で自動配信する情報に、気象庁が発表する「津波警報」を追加 ・「エリアメール」の配信元利用料を無料に変更

領域		取組み項目	2011年度	
			目標	主な実績
安心・安全を実現して				
社会	安心・安全	・子どもたちへの配慮 ・高齢者への配慮 ・迷惑メール・電話への対応 ・マナーへの配慮 ・不正利用の防止 ・情報セキュリティの確保 ・電波の安全性への配慮 ・子どもの安全を守る製品・サービスの開発 ・将来を見据えた研究開発	・「ケータイ安全教室」を年間5,500回実施 ・シニア向け「ケータイ安全教室」を年間900回実施 ・「らくらくホン」を利用しているお客様の携帯電話の利用状況を、離れた家族など指定した方にお伝えすることができるコミュニケーション促進サービスを提供 ・お客様に安心してスマートフォンをご利用いただくために、スマートフォン向けのウイルススキャン（検出）サービスを提供 ・電波の安全性について、国内外の研究動向の把握および研究活動への参画を継続	・「ケータイ安全教室」を約7,100回実施 ・シニア向け「ケータイ安全教室」を約1,100回実施 ・「つながりほっとサポート」を提供 ・ウイルススキャン（検出）サービス「ドコモ あんしんスキャン」を2011年7月より提供 ・一般社団法人電波産業会電磁環境委員会の調査・研究活動などへ積極的に参画
地球環境を守りながら				
環境	ネットワーク設備	・地球温暖化の防止 ・省資源・廃棄物の削減 ・環境配慮型携帯電話の開発 ・お客様とのコミュニケーション ・環境マネジメントシステム ・環境法規制の順守 ・グリーン調達の推進 ・植林活動の推進 ・環境貢献活動	・高効率・低消費電力装置を積極導入 ・環境に優れた新技術を導入	・高効率・低消費電力装置を積極導入 ・通信設備に直流給電システム・空調新技術・省電力サーバーを導入
	お客様チャネル		・使用済み携帯電話を441万台以上回収	・使用済み携帯電話を約372万台回収
	マネジメント		・ICTサービスの効果測定方法を検討 ・オフィス廃棄物のリサイクル率を向上	・ICTサービスの効果測定方法を検討 ・オフィス廃棄物の分別状況の確認や、サーマルリサイクルの向上に向けた検討などを実施
	自然環境保護		・生物多様性を保全（事業活動を軸に関連部門と共同で実施） ・「ドコモの森」での森林整備活動を継続 ・「ドコモの森 自然体験教室」を全国2か所で実施 ・フィリピンPLDTグループとの協働植林活動を継続	・「ドコモの森」での森林整備活動を全国で43回実施 ・フィリピンPLDTグループとの協働植林活動において約10万本を植樹

領域	取組み項目		2011年度	
			目標	主な実績
社会貢献活動				
社会	社会貢献	・子どもを支援する活動 ・社会福祉活動 ・国際貢献活動 ・お客様とともに進める社会貢献活動 ・モバイル・コミュニケーション・ファンド	・「青少年スポーツ教室」を通じて、健全な青少年の育成に貢献（サッカー教室、野球教室、ラグビー教室など） ・お客様とともに社会貢献活動を実施 ・「エコキャップ活動」を推進 ・モバイル・コミュニケーション・ファンドによる社会貢献活動を継続	・サッカー・野球・ラグビーなどの「青少年スポーツ教室」を500回実施 ・東日本大震災被災地支援チャリティサイトを開設 ・「エコキャップ活動」に参加（ワクチン3,910人分に相当する3,128,470個のキャップを回収） ・モバイル・コミュニケーション・ファンドが学術・福祉に関する支援事業を展開（社会福祉団体・市民活動団体99団体を支援、アジアからの留学生21名を支援、ドコモ・モバイル・サイエンス賞を4名に授与）
ともに働く人々のために				
社員	ダイバーシティ	・人材の雇用・処遇 ・人権啓発の推進 ・ワークライフバランスへの配慮 ・社員の能力開発の支援 ・心身の健康サポート ・社員とのコミュニケーション	・多様な人材に活躍の場を継続して提供	・在宅勤務制度の実施
	ワークライフバランス		・ワークライフバランスの推進を徹底	・「介護セミナー」の実施
	人材育成		・組織間・社員間のコミュニケーションを活性化	・経営者が社員の声を聞くキャラバンを実施 ・社員意識調査を実施
お取引先	サプライヤー、ドコモショップなどとの関わり	・公平・公正な取引の推進	・ドコモショップスタッフの商品やサービスに関するスキル向上や資格取得を支援する研修を充実 ・ISO26000を踏まえ、「CSR調達ガイドライン」を改訂	・ドコモショップスタッフ向け研修を継続実施 ・「CSR調達ガイドライン」に基づくCSR調達を実施

領域	取組み項目		2011年度	
			目標	主な実績
経営体制				
経営	コーポレート・ガバナンス体制 コンプライアンス 情報セキュリティ	—	• コンプライアンス・人権に関する意識調査結果などを踏まえた各種施策を展開 • 「NTTドコモグループ倫理方針ハンドブック」をグループ全社員に配布、コンプライアンスマインドのさらなる醸成を図る	• 経営トップ層を対象としたコンプライアンスセミナー・コンプライアンスリーダー向け研修を実施 • グループ全社員（派遣社員を含む）を対象に、2011年10月にコンプライアンス・人権に関する意識調査を実施 • グループ全社員に「NTTドコモグループ倫理方針ハンドブック」を配布 • コンプライアンス・人権啓発を目的とした定期的な情報発信を継続

2012年度の目標

取組み項目		2012年度 目標
お客様に向けて		
お客様満足	・サービス・サポートの充実 ・お客様とのコミュニケーション ・わかりやすい料金体系整備 ・正確でわかりやすい広告表示 ・お客様満足度向上のための研究開発 ・製品・サービスのハーティスタイル ・お客様窓口のハーティスタイル	・スマートフォンをお使いのお客様の満足度向上を図り、お客様満足度全体でNo.1の評価を取得
		・健康・医療、環境・エコロジーなどの分野で「ソーシャルサポートサービス」を展開 ・よりご利用しやすい料金施策を提供 ・国内空港や海外サポートデスクにおけるお客様サポートを強化
ユニバーサルデザイン		・ユニバーサルデザインに配慮したスマートフォンを開発 ・障がいのある方に、携帯電話をより便利にご利用いただくためのお役立ち講座を50回開催
製品・サービス品質	・通信エリアの改善・拡大 ・通信の安定確保 ・製品品質の保証 ・災害時への備え	・通信エリアに対するお客様の声に継続して対応（原則48時間以内に訪問）
災害対策		・東日本大震災の経験を踏まえ、災害対策規定および災害対策マニュアルを改訂 ・新たな災害対策の検証や運用の定着など、実践に即した防災訓練を実施 ・災害用伝言板や災害用音声お届けサービスの利便性および認知度を向上 ・システムの安定性と確実性を維持・向上 ・受信端末を拡充
安心・安全	・子どもたちへの配慮 ・高齢者への配慮 ・迷惑メール・電話への対応 ・マナーへの配慮 ・不正利用の防止 ・情報セキュリティの確保 ・電波の安全性への配慮 ・子どもの安全を守る製品・サービスの開発 ・将来を見据えた研究開発	・「ケータイ安全教室」を全国の全小中高校（約3万校）の10%以上で実施 ・環境の変化に応じて「ケータイ安全教室」教材を改訂 ・お客様により安心してスマートフォンをご利用いただけるよう、危険サイト（フィッシング詐欺サイト、ウイルス配布サイトなど）対策サービスを提供 ・電波の安全性について、国内外の研究動向の把握および研究活動への参画を継続

取組み項目		2012年度 目標
地球環境に向けて		
ネットワーク設備	・地球温暖化の防止 ・省資源・廃棄物の削減 ・環境配慮型携帯電話の開発 ・環境マネジメントシステム ・お客様とのコミュニケーション ・環境法規制の順守 ・グリーン調達の推進 ・植林活動の推進 ・環境貢献活動	・高効率・低消費電力装置を積極導入 ・環境に優れた新技術を導入
お客様チャネル		・使用済み携帯電話の回収を継続
マネジメント		・LED照明の導入を推進 ・オフィス廃棄物のリサイクル率を向上
社外との連携		・「ドコモの森」での森林整備活動を継続 ・フィリピンPLDTグループとの協働植林活動を継続
ビジネスパートナーに向けて		
サプライヤー、ドコモショップなどとの関わり	・スタッフの能力開発の支援 ・スタッフとのコミュニケーション ・公平・公正な取引の推進	・ドコモショップスタッフの商品やサービスに関するスキル向上や資格取得を支援する研修を充実 ・「CSR調達ガイドライン」を改訂、それに基づくCSR調達を実施

取組み項目		2012年度 目標
社会に向けて		
災害対策	・通信の安定確保 ・災害時への備え	・東日本大震災の経験を踏まえ、災害対策規定および災害対策マニュアルを改訂 ・新たな災害対策の検証や運用の定着など、実践に即した防災訓練を実施 ・災害用伝言板や災害用音声お届けサービスの利便性および認知度を向上 ・システムの安定性と確実性を維持・向上 ・受信端末を拡充
社会貢献	・子どもを支援する活動 ・社会福祉活動 ・国際貢献活動 ・お客様とともに進める社会貢献活動 ・モバイル・コミュニケーション・ファンド	・「青少年スポーツ教室」を通じて、健全な青少年の育成に貢献（サッカー教室、野球教室、ラグビー教室など） ・お客様が参加できる災害被災地支援募金活動を推進 ・東日本大震災被災地復興支援として被災地での社員ボランティア活動を推進 ・「エコキャップ活動」を推進 ・モバイル・コミュニケーション・ファンドによる社会貢献活動を継続
社員に向けて		
ダイバーシティ	・人材の雇用・処遇 ・人権啓発の推進 ・ワークライフバランスへの配慮 ・社員の能力開発の支援 ・心身の健康サポート ・社員とのコミュニケーション	・多様な人材に活躍の場を継続して提供
ワークライフバランス		・ワークライフバランスの推進を徹底
人材育成		・組織間・社員間のコミュニケーションを活性化
経営体制		
コーポレート・ガバナンス体制 コンプライアンス 情報セキュリティ	—	・コンプライアンス・人権に関する意識調査結果などを踏まえた各種施策を展開

事業概要

ドコモの概要

会社概要

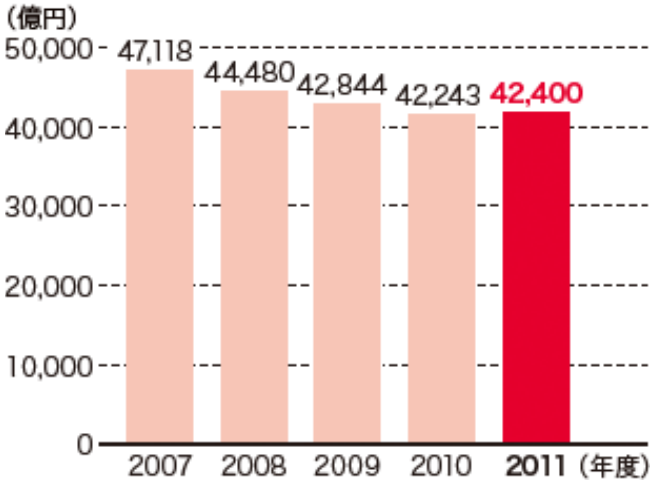
社名　株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモ（NTTドコモ）
所在地　〒100-6150 東京都千代田区永田町2丁目11番1号 山王パークタワー
資本金　9,496億7,950万円（2012年3月31日現在）
社員数（連結）　23,289名（2012年3月31日現在）
主な事業内容　携帯電話事業を主な事業とし、その主要な営業種目は下記の通りです。

事業セグメント	事業内容
携帯電話事業	携帯電話サービス（「Xi」（クロッシィ）サービス、「FOMA」サービス）、パケット通信サービス、国際電話サービス、衛星電話サービス、各サービスの端末機器販売など
その他事業	クレジットビジネス、通信販売、モバイル広告販売、ホテル向けインターネット接続サービスなど

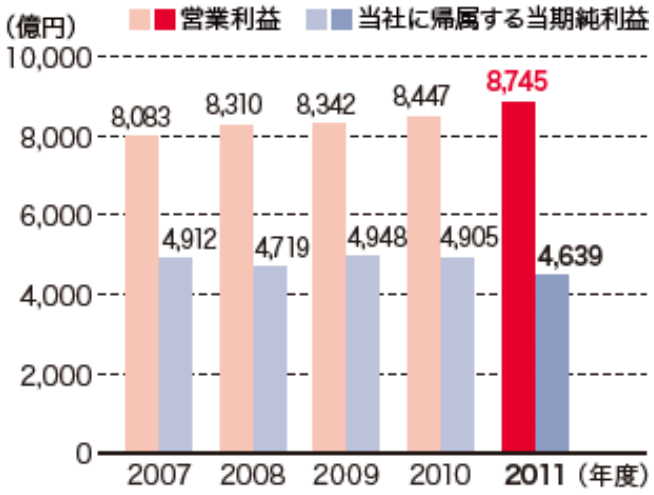
（2012年4月1日現在）

2011年度の経営成績

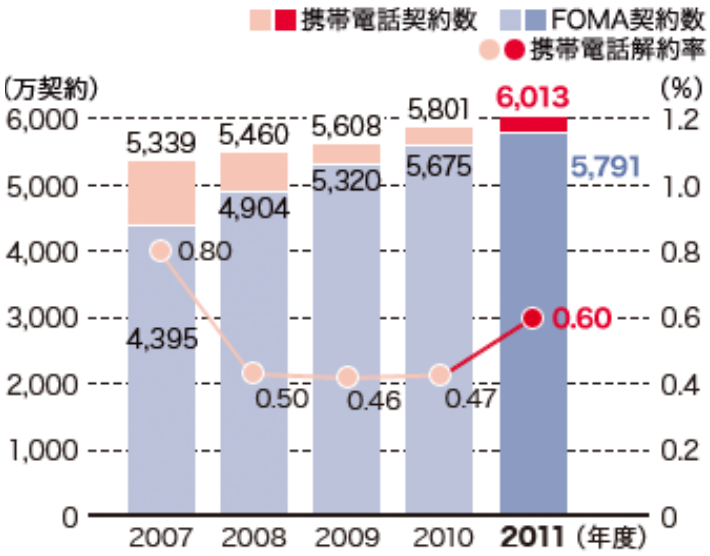
営業収益(売上高)



営業利益・当社に帰属する当期純利益



携帯電話契約数・携帯電話解約率



※ドコモの連結決算は、米国会計基準に基づいて作成しています。

ステークホルダーとの経済的関係

ステークホルダー別の経費等の内訳

ドコモは、さまざまなステークホルダーの皆様との関わりのなかで、事業活動を行っています。ドコモの事業活動とステークホルダーの皆様との経済的関わりは、下記の表のようになっています。

ステークホルダー別経費等内訳（単位：億円）		試算方法
政府・行政	4,413	営業費用中の「租税公課」と「法人税等」
株主	2,239	「現金配当支払額」
お取引先（調達先）	23,288	営業費用中の「経費」と「通信設備使用料」
社員	2,729	営業費用中の「人件費」

※ 数字は、客観性を確保するため、財務報告で公表した数値をベースにしています。2012年度の1株あたりの配当金は年間5,600円です。実際に支払った数値とは若干の誤差がある可能性があります。

損益計算書（主要項目抜粋）

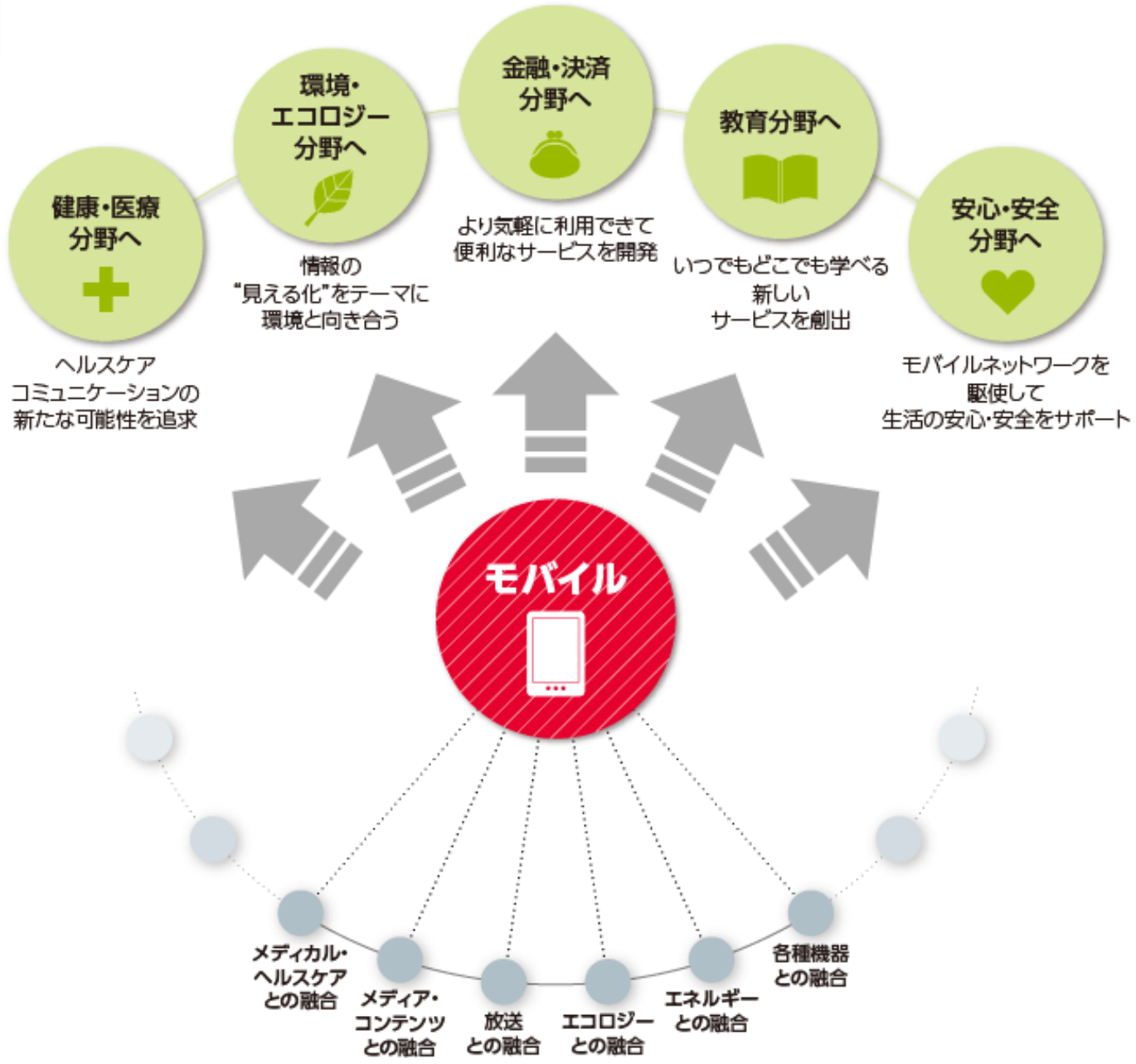
損益計算書（連結）		金額（単位：億円）
営業収益		42,400
営業費用		33,655
	人件費	2,729
	経費	21,176
	通信設備使用料	2,112
	租税公課	388
	その他	7,250
営業利益		8,745
営業外損益		25
税引前利益		8,770
法人税等		4,025
持分法による投資損益（△損失）		△135
当社に帰属する当期純利益		4,639
現金配当支払額		2,239

※ 単位未満の数値の処理により、合計値はかならずしも一致しません。

社会的課題解決への貢献をめざして

5つの分野で新たな価値創造に注力

ドコモは、2020年に向けた企業ビジョン「スマートイノベーションへの挑戦－HEART－」のもと、モバイル技術の進化を追求するとともに、それを生かして社会的課題の解決に貢献するサービスの開発に注力。「健康・医療」「環境・エコロジー」「金融・決済」「教育」「安心・安全」などの分野で、さまざまな企業・団体とのパートナーシップを通じて新たなサービスの提供に取り組んでいます。



社会的課題の解決に貢献する新たなサービス

健康・医療分野へ

モバイルを活用した新しい医療情報環境の構築に注力

あっ！くすりLiteの画面

東京大学医学部附属病院で社会連携講座 ※1「健康空間情報学講座」を開設し、モバイルICTを用いた新しい医療や統合的患者支援プラットフォームに関する共同研究に取り組んでいます。これまでに2型糖尿病自己管理支援、12誘導心電図伝送、服薬支援、個人医療健康情報管理、個人適応型外来患者案内などのシステムの基礎・応用研究と普及活動に力を注いできました。服薬支援の研究成果として開発したアプリ「あっ！くすりLite」は2011年6月の公開以来、ダウンロード数が5,000を超えています。今後も、応用研究を継続するとともに、パートナー企業と共同で研究成果の実用化を進め、人々の健康増進や医療情報分野の人材育成に貢献していきます。

※1 公共性の高い課題についての共同研究を希望する民間機関などからの研究経費で運営されている東京大学の講座です。

Stakeholder's Voice

フロンティアサービス部
医療マネジメント担当
主査　大前 浩司

この講座の根底にある「個人の医療・健康情報を個人が管理する」という考え方は、これまでつい医療機関に任せがちだった医療に対する私たちの考え方を変える可能性があると考えています。現に、実験に協力してくださった患者さんのなかには、実験中に医療情報を自己管理することの重要性を意識するようになり、病状の改善につながったという例がありました。この講座の研究成果が、国民全体の健康寿命を延ばす一助になればと願っています。

安心・安全分野へ

一人ひとりの安心を支える「ドコモ ワンタイム保険」を提供

ドコモ ワンタイム保険の申込画面

「必要な時に、必要な補償を、必要な期間だけ」をコンセプトに、携帯電話やスマートフォンからいつでも簡単にお申込みいただける保険サービス「ドコモ ワンタイム保険」を提供しています。東京海上日動火災保険(株)とパートナーシップを組み、スポーツ・レジャー、ゴルファー、国内旅行、海外旅行の各保険に加えて、2011年10月からは1日単位で500円から加入できる業界初の「1日自動車保険」の提供も開始。「無保険」のドライバーによる自動車事故が深刻な社会問題の一つとなるなか、「1日自動車保険」は自動車を運転する日に限定した短期間での契約ができ、気軽に入れる保険として多くのお客様にご利用いただいています。

環境・エコロジー分野へ

「サイクルシェアリング」の普及を促進

横浜市内のサイクルポート

複数の利用者で自転車を共有して短距離の移動に利用する「サイクルシェアリング」は、CO_2の削減や交通渋滞の緩和に貢献するものとして期待されています。ドコモでは、この環境負荷の低い交通システム「サイクルシェアリング」の実用化に取り組んでいます。2010年から「おサイフケータイ」機能や通信ネットワークを活用することで、自転車の予約、貸出し、返却や課金などサービスの提供に必要な機能の利便性を高める実証実験を推進。2011年4月からは横浜市と共同で、これらの機能を備えたシステムを運営しています。さらに、自転車をとめるサイクルポートを多様な場所に設置できる機能などを備えた新システムや、移動距離、速度やルート、周辺のおすすめスポットなどを表示するスマートフォン向けサイクルアプリを関係企業と共同開発し、普及促進・利便性向上をめざしています。今後は、自転車本体にGPSと携帯電話を組み込んだ次世代システムの開発を進めていく予定です。

Stakeholder's Voice

フロンティアサービス部
環境事業推進
エコロジー・ビジネス担当
岡峰 正

街の回遊性の向上による都心部の活性化と自家用車から自転車への転換による環境負荷低減を目的に、横浜市でサイクルシェアリングサービス「baybike」（ベイバイク）を展開しています。2012年5月現在、サイクルポート24か所と自転車約200台でサービスを提供しており、会員数は6,000名を超えています。今後も、より多くの方にご利用いただけるよう、サイクルポートの増設やサービスエリアの拡大を進めていきます。

「環境センサーネットワーク事業」を推進

ドコモ花粉ライブの画面

地球環境問題の解決には、環境情報を収集・分析する仕組みの構築が不可欠です。こうしたなか、全国各地の基地局に高精度な観測装置を設置し、その場所の温湿度・雨量、風向・風速、花粉・紫外線量などの情報を“見える化”する「環境センサーネットワーク事業」を展開しています。2012年3月末までに、約4,000の基地局に設置しており、収集した情報を気象情報サービス企業や、一般企業、自治体に提供しているほか、2012年1月～4月にかけては花粉情報をリアルタイムに確認できる特設サイト「ドコモ花粉ライブ」を開設しました。今後は、こうした情報を防災分野などにも役立てていただく計画です。

教育分野へ

モバイル時代に適した学習支援サービス「ドコモゼミ」を提供

教育の現場においてデジタル教科書などへの注目が高まるなか、新しい時代の学習環境を見据えて、いつでもどこでも気軽に利用できるモバイルの特性を生かした教育サービスの実現をめざしています。そうした取組みの一環として、2011年9月からスマートフォンやタブレットを利用した学習支援サービス「ドコモゼミ」を開始しました。「ドコモゼミ」は、スマートフォンやタブレット上で、学習アプリを直感的に操作でき、ゲーム感覚で楽しく学べる新しい学習スタイルの創出をめざしたサービスです。(株)アルクや学研グループなど教育事業を展開する各企業と協業・業務提携し、「外国語コース」「キッズコース」「資格コース」を提供。さらに、2012年5月には、学習履歴や進捗管理ができる「学習ナビ」と、月額料金で対象のアプリが使い放題になる3つの「月額コース」を用意しました。「月額コース」の“月額使い放題コース”では外国語や知育、資格などの学習アプリを、“小中学生コース”では小学生や中学生向けに国・算・数・理・社・英などのドリルをご利用いただけます。また、“ドコモゼミ学研ビクトリーコース”では学研グループのノウハウを活用し、小中学校の授業に合わせた対話形式の説明やアニメーションによる解説を、タブレットに最適なウェブ学習サービスとして提供しています。今後も、新しい学習サービスのさらなる普及に向けて順次アプリやコンテンツを拡充していきます。

「ドコモゼミ」で提供している主なコンテンツ

外国語コース
多数のダウンロード実績がある楽しく学べる語学アプリ。ユーザーランキング機能もあるので継続して楽しめます。

資格コース
初心者にもわかりやすいテキスト、過去問、ゲーム学習(全3種類)で楽しく学べます。

小中学生コース(月額制)
小・中学校で勉強する主要科目をドリル形式で楽しく学べるアプリが使い放題のコースです。

キッズコース
3歳から学べる知育アプリ。タッチすると、イラストが動く・効果音が流れるなどの工夫で楽しく学べます。

学習ナビ
ドコモゼミの各学習アプリの進み具合をまとめて管理。学習を続けるための楽しい仕掛けも満載です。

学研ビクトリーコース(月額制)
学研グループの教材を活用。小1～中3の国・算・数・英の800以上のコンテンツをウェブで学習できるサービスです。

Stakeholder's Voice

株式会社学研ホールディングス
経営戦略室
代田 雪絵 氏

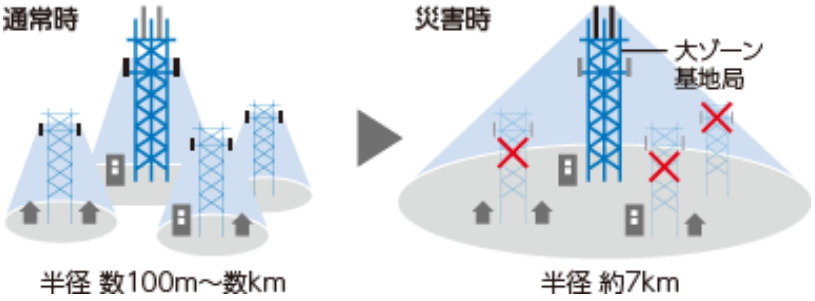
現在の部署に配属されてから約1年半、ドコモのご担当者の皆さんと打ち合わせを重ね、当社コンテンツのアプリを共同開発し、「ドコモゼミ」としてリリースしました。とくに子ども向けのアプリについては、使用しやすいインターフェイスで、遊んでいるような感覚で楽しく学べるよう工夫しました。日本だけでなく世界の子どもたちが、「学びたい！」と思えるようなワクワクドキドキのコンテンツやサービスを提供していきたいと思っています。

「新たな災害対策」の推進

災害に強い通信インフラの構築に向け、「新たな災害対策」を着実に推進

重要エリアでの通信確保や災害時の迅速対応に向け諸施策を実施

2011年3月の東日本大震災では、通信設備の損壊・浸水、伝送路の切断などの直接的被害に加え、長時間の停電や計画停電にともなう通信設備の機能停止、非常用電源（バッテリー）の枯渇など、通信サービスがこれまでにない大きな影響を受けました。ドコモは震災直後から被災した設備・サービスの復旧に総力を挙げて取り組む一方、大震災の教訓を生かし、3つの基本方針に基づく「新たな災害対策」を2011年4月から進め、2012年2月末で概ね完了しました。具体的には、広域災害や停電時に人口密集地での通信を確保するために、通常の基地局とは別に半径約7kmをカバーできる「大ゾーン基地局」を全国の都道府県に設置するとともに、都道府県・市町村役場などの重要エリアにおける災害時の通信確保に向け、非常用発電機による無停電化や、より大容量のバッテリーの設置によって、停電時にも24時間以上サービスを継続することを可能にしました。また、被災エリアへの迅速な対応を図るため、新たに衛星携帯電話の配備に取り組むとともに、機動性に優れた衛星エントランス基地局（車載型・可搬型）の増設や、非常用マイクロエントランス設備も増設しました。
さらに、復旧エリアマップの機能拡充や「災害用音声お届けサービス」の開始、「災害用伝言板」の改善（音声による操作説明・タッチパネルでの操作）など、災害時におけるお客様の利便向上を図る取組みも実施。あわせて、国・地方公共団体がエリアメールで災害・避難情報を配信するさいの利用料を無料化したほか、気象庁が発表する津波警報を沿岸部の66地域にエリアメールで配信するサービスも開始しています。



災害用キットTOP画面

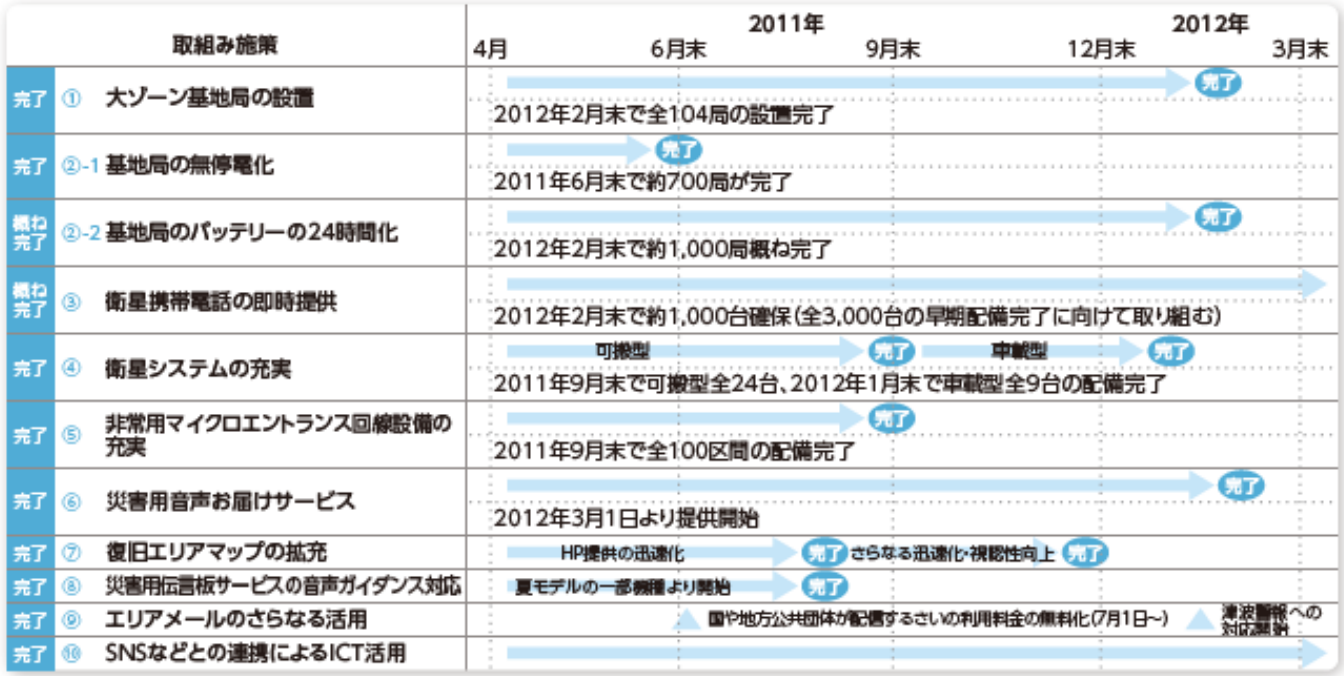
今後も災害対策を強化・拡大し信頼性のさらなる向上をめざす

私たちは、今後も通信ネットワークの安全性・信頼性のさらなる向上をめざして取組みを継続していきます。
首都直下型地震に備え、首都圏に集中している重要設備を2012年度末までに西日本エリアへの分散化を進める計画です。各基地局についても、ソーラーパネルやリチウムイオン電池、直流統合制御などの導入によって電源確保をさらに強化するとともに、基地局装置の電流値やバッテリー情報の「見える化」によって安定的かつ効率的な運用を図ります。
そのほか事業継続計画(BCP)を包含した「災害対策マニュアル」の見直し、新たな災害対策の運用手順策定や総合防災訓練・情報伝達訓練の実施、自衛隊など外部機関との連携強化など、通信会社としての責任を果たすべく、災害対策に積極的に取り組んでいきます。

新たな災害対策

❶ 重要エリアにおける通信の確保 人口密集地および行政機関の通信を確保	① 大ゾーン方式基地局の全国設置(全104か所) ② 基地局の無停電化、バッテリーの24時間化(約1,900局)
❷ 被災エリアへの迅速な対応	③ 衛星携帯電話の即時提供による避難所などでの通信確保(3,000台) ④ 衛星システムを活用したエリアの早期構築 (可搬型:新規24台、車載型:19台に倍増) ⑤ マイクロエントランス回線を活用した機動的なエリア構築 ・非常用マイクロ設備の配備(100区間)
❸ 災害時におけるお客様のさらなる利便性向上	⑥ 災害用音声お届けサービスの開発・提供 ⑦ 復旧エリアマップの拡充 ⑧ 操作性向上のための災害用伝言板サービスの音声ガイダンス対応 ⑨ エリアメールのさらなる活用 ⑩ SNSなどとの連携によるICT活用のさらなる推進

新たな災害対策の取組み状況



「東北復興新生支援室」の活動とドコモの主な復興支援

「東北復興新生支援室」を設置し、将来にわたって被災地域の復興活動を支援

被災地復興により貢献できるよう新たな支援体制を構築

取締役常務執行役員
東北復興新生支援室長
眞藤 務

東日本大震災の発生直後から、ドコモは被災地の自治体・企業への端末の無償貸出しや募金の寄付、社員によるボランティア活動など、さまざまな支援活動を実施してきました。
国や自治体の取組みが「復旧」から「復興」の局面に入っているなか、被災地では雇用の創出や子どもたちへの教育、地域コミュニティの復興といった新たなニーズが広がっており、そこには民間の力が必要とされています。こうした状況を踏まえ、2011年12月、復興活動を担う専任部署として「東北復興新生支援室」を設置しました。当支援室では、これまで以上に迅速・強力な支援活動を実践していくとともに、被災地域でモバイルを活用したモデルを創出し、将来にわたり被災地の発展に貢献していくことをめざします。

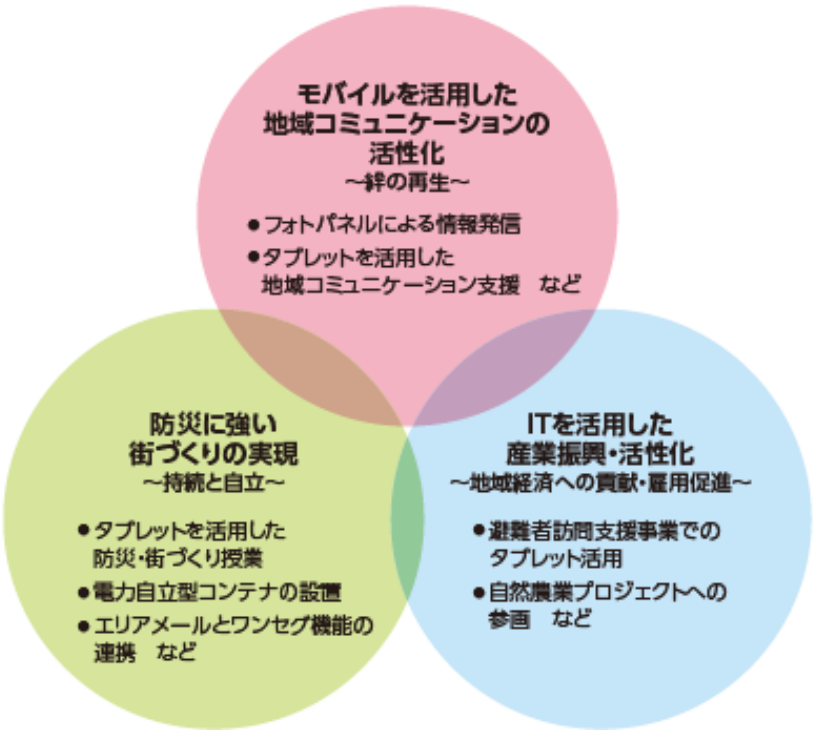
被災者の声に耳を傾けドコモならではの活動を各地で展開

東北復興新生支援室のメンバー

現在、当支援室では社内公募で集まった18名のメンバーが「チームRAINBOW」の愛称のもと、“被災地との架け橋”をめざして現地の人々の声を聴き多彩な活動を展開しています。
例えば原発事故によって住民が全国各地へ避難を余儀なくされている福島県双葉町には、フォトパネルを活用した情報配信システムを提案し、各地の避難住民が自治体の発信情報をリアルタイムに共有できるようにすることで、ふるさととの絆をつないでいます。また、津波で海岸の監視カメラが流出した宮城県南三陸町には、太陽光パネル・蓄電池を備え、移動も可能な自立型監視カメラシステムなどを設置し、災害対策としての新たなインフラ整備を支援しています。さらに岩手県大船渡市の小学校では、タブレットを活用した防災・街づくり授業を通して教育分野へのモバイル活用の有効性を探るなど、ドコモならではの復興新生支援活動に取り組んでいます。
今後も東北地方の一日も早い復興と新生をめざし、当支援室を中心にグループ一丸で支援活動を継続していきます。

東北復興・新生の取組みへ

【東北復興新生支援室の活動】



Stakeholder's Voice

玉川大学 教職員大学院 准教授
NPO教育団体TOSS
TOSS中央事務局
TOSS授業技量検定代表
谷 和樹 氏

TOSSでは、被災地域における効果的な教育のあり方を検討してきましたが、2012年3月にドコモ東北復興新生支援室の協力を得て、岩手県など3つの小・中学校で、タブレット端末を使った「防災・街づくり授業」を実施することができました。授業により多くの子どもに笑顔が戻り、バーチャル体験による教室空間の広がりや、一人ひとりに応じた教材作成など、タブレットを活用した新しい授業の可能性を確認できました。今後もドコモにはいっそうのパートナーシップを期待しています。

ドコモの主な復興支援活動

社員ボランティア派遣と雇用の創出

漁業支援活動

被災地の復興支援に向けて、「社員一人一行動」をスローガンに各種活動に取り組んでいます。その一環として、2012年4月から津波で大きな被害を受けた宮城県南三陸町で社員によるボランティア活動を実施。漁業支援、農業支援、ガレキ清掃など、現地のニーズにマッチした活動に取り組んでおり、これまでの参加者は400名を超えています。このボランティア活動は、参加した社員がさまざまなことを感じ、自らができる被災地支援を考える貴重な機会にもなっています。また、本業を通じた被災地の雇用・経済面の支援にも取り組んでいます。7月には仙台市内に新たなコールセンターを設置し、東北地方の在住者を約100名採用しました。

東北物産品の社内販売会「みちのく☆マルシェ」を開催

東北物産品を購入する社員

ドコモでは、2012年3月29日～30日の2日間にわたって「みちのく☆マルシェ」と題した社内向け東北物産展を東京で開催しました。「みちのく☆マルシェ」は東北地域の経済活性化と復興支援に対する社員の意識向上を目的に東北復興新生支援室が企画したもので、NPO法人東北みち会議の協力を得て、東北地方6県（青森・岩手・宮城・秋田・山形・福島）の「道の駅」14駅で取り扱っている食品や飲料・酒類など90点を販売。会場には延べ約350名の社員が訪れ、2日間で売上金額は約140万円に上りました。

主な活動	
支援分野	支援内容
機器・情報提供	・「復旧エリアマップ」の公開（社団法人企業情報化協会災害対策賞受賞） ・「お便りフォトパネル」の設置 ・被災地向け気象特設サイトの開設
避難所・行政機関の支援	・携帯電話・衛星携帯電話の無料貸出し ・無料充電コーナーの設置 ・上記項目支援のための新入社員派遣 ・タブレットによるインターネット環境の提供
寄付・チャリティ	・「被災地支援チャリティサイト」の開設（募金総額：約10億2,591万円） ・企業寄付（寄付総額：5億円） ・社員募金（募金総額：約960万円）
ボランティア派遣	・宮城県南三陸町への社員ボランティア派遣
その他の支援	・東北復興新生支援室の活動（教育支援・農業支援） ・被災地の雇用創出（コールセンターの設立） ・東北物産品社内販売会の開催 ・社員食堂での食材利用

お客様満足度向上の取組みに対する評価

J.D. パワー　アジア・パシフィックのお客様満足度調査で、個人・法人向けサービスともに第1位を受賞

ドコモは、「お客様満足度No.1」を経営戦略の一つに掲げ、さまざまな施策に取り組んでいます。国際的調査機関J.D. パワー　アジア・パシフィックによる2011年のお客様満足度調査では、個人向けサービスで2年連続、法人向けサービスでは3年連続、総合満足度ランキング第1位の評価 ※1をいただきました。
個人向けは、全国31,200名からの回答による結果で、「通信品質・エリア」「提供サービス」「各種費用」「電話機」「アフターサービス対応」「電話機購入経験」の6項目について行われたものです。2011年度は、ドコモショップやドコモインフォメーションセンターといったお客様チャネルでの応対力強化に注力したことなどが、高い評価につながったものと思われます。
一方、法人向けは、従業員100名以上の企業2,466社中3,214件の回答を得た結果から、PHSサービスも含めた「営業窓口の対応」「サービス品質」「コスト」「サービス内容」の4項目を総合的に評価したもので、3年連続で第1位の評価 ※2をいただきました。2011年度は、引き続きお客様への営業窓口拡大と訪問頻度の向上に取り組み、個々のお客様ニーズに対応してきました。そのなかで、とくにスマートフォン、タブレットを含めたソリューション提案や、安心・安全に向けた提案を積極的に行ったことが、今回の評価につながりました。
いずれの評価も、お客様からのご意見・ご要望を機に、プロジェクトとしてサービス向上に取り組んできた成果の一つと考えており、今後もお客様の声を生かした取組みを実施していきます。なお、2012年度は、前年度の通信障害を踏まえて、ネットワーク基盤の高度化を最優先事項として取り組むとともに、お客様にとって利便性の高いイノベーティブな商品・サービスを提供していきます。

※1 J.D. パワー　アジア・パシフィック2010-2011年日本携帯電話サービス顧客満足度調査SM。2011年8月の期間中、日本国内在住の携帯電話利用者計31,200名からの回答を得た2011年調査結果による。 www.jdpower.co.jp

※2 J.D. パワー　アジア・パシフィック2009-2011年日本法人向け携帯電話・PHSサービス顧客満足度調査SM。携帯電話・PHSサービスを提供する事業者に関して従業員100名以上の企業2,466社からの3,214件の回答を得た2011年調査結果による（1社につき最大2携帯電話・PHS事業者の評価を取得）。 www.jdpower.co.jp

（株）日経BPコンサルティングの各種満足度調査で第1位を獲得

ドコモの「お客様満足度No.1」をめざした取組みへの評価として、（株）日経BPコンサルティングによる各種の調査において第1位の評価をいただきました。

ドコモに対する評価

モバイルデータ通信端末満足度調査

2012年3月の調査結果において、総合満足度をはじめ17項目中9項目※3で満足度1位を獲得。
2009年から4年連続No.1となりました。

携帯電話・スマートフォン“個人利用”実態調査「通話圏外の少なさ」

2011年6月の調査結果において、「通話圏外の少なさ（どこでも使える／どこでもつながる）項目」で満足度1位を獲得しました。

法人利用総合満足度調査※4

2011年12月の調査結果において、音声端末の11項目中7項目※5、データ端末の12項目中9項目※6で満足度1位を獲得しました。

※3 9項目は「総合満足度」「エリア（屋外・都市部）」「エリア（屋外・郊外）」「エリア（屋内）」「通話品質（接続時間）」「通話品質（通信中断）」「通信品質（移動中）」「販売店・ショップ店員の対応」「アフターサービスサポート」です。
※4 （株）日経BPコンサルティング「携帯電話・スマートフォン“法人利用”実態調査2012」に基づく評価です。
※5 7項目は「通話エリア」「通話品質」などです。
※6 9項目は「アフターサービス・サポート体制」「法人サービス／ソリューション」などです。

サービス・サポートの充実

いつでも気軽に「声」でメッセージを送れる「声の宅配便」の提供を開始

ドコモは、相手の携帯電話を呼び出すことなく、いつでも気軽に「声」をメッセージとして届けられる新たなサービス「声の宅配便」を、2011年4月に開始しました。
「声の宅配便」は、伝えたいメッセージを「声の宅配便センター」に録音。音声メッセージが受け付けられると相手にSMS（ショートメッセージサービス）で通知され、受け手側は簡単に再生することができます。メール作成が面倒、難しいと感じているお客様も、このサービスを利用することで、電話をかける時のように簡単な操作でメッセージを伝えることができます。また、電話とは異なり、相手の都合を気にすることなく、いつでも気軽にメッセージを残すことができます。
2011年度は、「声の宅配便」をワンタッチで利用できる機能を「らくらくホン ベーシック3」をはじめ、2011年夏モデル以降の携帯電話、2011年冬モデル以降のスマートフォンに搭載したほか、スマートフォンで簡単に利用できる専用アプリの提供も開始し、同サービスの普及に取り組みました。今後は、より便利にお使いいただけるよう、機能の拡張・改善や認知の向上に努めていきます。

音声エージェント機能「しゃべってコンシェル」の提供を開始

ドコモは「スマートフォンをもっと素早く、簡単に使いたい」というお客様のご要望に応え、2012年3月から音声エージェント機能「しゃべってコンシェル」の提供を開始しました。
「しゃべってコンシェル」の提供によって、お客様は専用アプリをインストールし、スマートフォンに話しかけるだけで目的の機能を起動・操作していただくことができます。例えば、「××に電話したい」と話しかければ、電話帳から該当する人名を探し出し、ダイヤル画面を表示。また、「××を調べて」のように話しかければ、内容に応じて「dメニュー」やレシピ掲載サイト、Wikipediaなどに接続して検索結果を表示します。言葉の組み合わせから意図を解釈し、意図にかなった機能を実行するため、簡単にスマートフォンの多彩な機能をご利用いただけます。

海外で携帯電話を使うお客様に配慮し、サポート拠点とサービスの拡充に注力

短期渡航、海外赴任、留学など、海外でドコモの携帯電話を使う年間600万名以上のお客様の利便性を高めるために、サポート拠点の拡大とサービスの充実に努めています。
サポート拠点については、2012年3月現在、ホノルルの「ドコモ ワールドカウンターハワイ」のほか、世界18の国・地域に「ドコモ サポートデスク」を設置。ACアダプタを無料で貸し出す充電サービスを提供しているほか、海外での携帯電話の利用方法や操作方法に関してのお問い合わせに対応しています。さらに、ハワイ、ニューヨーク、ロサンゼルス、サンノゼ、ニュージャージー、ロンドン、上海、シンガポール、シカゴ、アーバインの各拠点では、現地の携帯電話の販売取次ぎや、長期滞在から日本に帰国するお客様向けにドコモの携帯電話契約の予約も受け付けています。
また、無料充電サービスは提携している旅行会社の支店でも提供しています。2011年度は、このサービスを新たに14の国・地域、40拠点で開始したほか、すでに提供している国・地域でも拠点数を増やしました。この結果、2012年4月現在、33の国・地域、231拠点でのご利用が可能です。
さらに、ドコモのスマートフォン向け「ドコモ海外利用」アプリの提供を2011年5月から開始しました。このアプリは、Android OS搭載のドコモのスマートフォンに対応したもので、渡航先でのパケット通信料を一定額内で利用できる「海外パケ・ホーダイ」を簡単に設定でき、その適用状況も容易に確認することができます。

米国在住の日本人のお客様へ向けた携帯電話サービスを開始

2011年4月から、ドコモUSAを通じて、米国に在住する日本人のお客様向けの携帯電話サービス「DOCOMO USA Wireless」を提供しています。「DOCOMO USA Wireless」は、全米50州で通話やメールなどを月額使用料15米ドルから利用することができるサービスで、余った無料通話分は翌月繰り越しとなります。日本へかける国際電話と日本で使う国際ローミングとしては業界最安値水準の料金です。
また、24時間日本語対応のコールセンターの開設や、米国渡航前に日本での申込み受付を開始するなど、日本人のお客様が安心して利用できる環境を提供しています。

「iコンシェル」で海外渡航時における現地情報コンテンツの提供を開始

あらかじめ設定していただいたお客様の生活エリアやお好みに合わせた情報を、適切なタイミング・方法で配信するサービスとして「iコンシェル」を提供しています。2011年9月からは、同サービスを海外渡航先においてもご利用いただけるよう、国内の情報に加えて、お客様が滞在する国・地域に応じた天気予報や為替情報、新着情報のほか、外務省の緊急情報などの配信を開始しました。
2012年5月現在、日本からの渡航者数の多い20の国・地域へ配信しており、外務省の緊急情報については、渡航先の国・地域で事件や自然災害などが発生したさいには、パケット通信が利用可能なすべての国・地域へ随時配信しています。

「スマートフォンあんしん遠隔サポート」を提供

2012年3月から新サービス「スマートフォンあんしん遠隔サポート」を提供しています。このサービスは、お客様にスマートフォンの多彩な機能をわかりやすく紹介するために開始したサービスで、専用フリーダイヤルにお電話いただくことで、オペレーターがスマートフォンやタブレットの操作・設定をサポートするものです。
遠隔操作でオペレーターがお客様と端末画面を共有し、音声のご案内に加えて、操作方法を画面表示してご案内するため、きめ細かな対応が可能。スマートフォンの操作に慣れておらず、電話だけでは理解しづらいとお悩みのお客様や、忙しくてドコモショップにご来店いただく時間がとれないお客様にも、手軽で便利にお使いいただけるサービスです。

携帯電話の点検サービスや電池パックの交換サービスを提供

お客様にいつでも安心・快適に携帯電話をご利用いただくために、全国のドコモショップで「ケータイてんけん」サービスを提供しています。このサービスは、ドコモショップのスタッフが無料でお客様の携帯電話の破損や劣化の有無、通信性能の問題などについての点検やクリーニングを実施するものです。
また、同一の「FOMA」端末を長くご利用いただいている「ドコモプレミアクラブ」の会員を対象に、交換用電池パックや補助充電アダプタを提供する「電池パック安心サポート」も用意しています。

故障などのトラブルに対するサービスの強化に注力

新しく携帯電話の購入を検討されるお客様へのサービスの向上とともに、ご契約後もより長く快適にお使いいただくために、故障などのトラブルに対するサービスの強化にも力を注いでいます。
例えば、修理のためにお預かりした携帯電話を、故障受付店舗に限らずご希望の店舗またはご希望の場所でお受け取りいただける「修理品どこでも受取サービス」を提供。また、不慮の水濡れで電源が入らなくなった携帯電話から取り出せた電話帳などのデータを、CD-Rにコピーしてご返却する「水濡れケータイ データ復旧サービス」も提供しています。
さらに、2011年度は、スマートフォンの故障受付にスムーズに対応できるよう、端末の基本動作や不具合の有無が確認できる診断ツールを開発し、アフターサービスの向上に努めました。

ウェブサイト上で「ケータイトラブル診断」を提供

お客様の携帯電話に故障などのトラブルが発生したさいに、ドコモのウェブサイト上で質問に答えていくだけで解決方法を見つけることができる「ケータイトラブル診断」を2011年3月から公開しています。PC環境がなくても利用できるよう「iモード」版も提供しています。
このサービスは、故障に関するさまざまなお問い合わせを受け付けている「ドコモ・モバイル 東京113センター」で蓄積したノウハウを生かして開発したものです。2011年度は、年間約90万件のアクセスをいただいています。

お客様とのコミュニケーション

多様なお問い合わせ窓口を設け、お客様の声に適切に対応

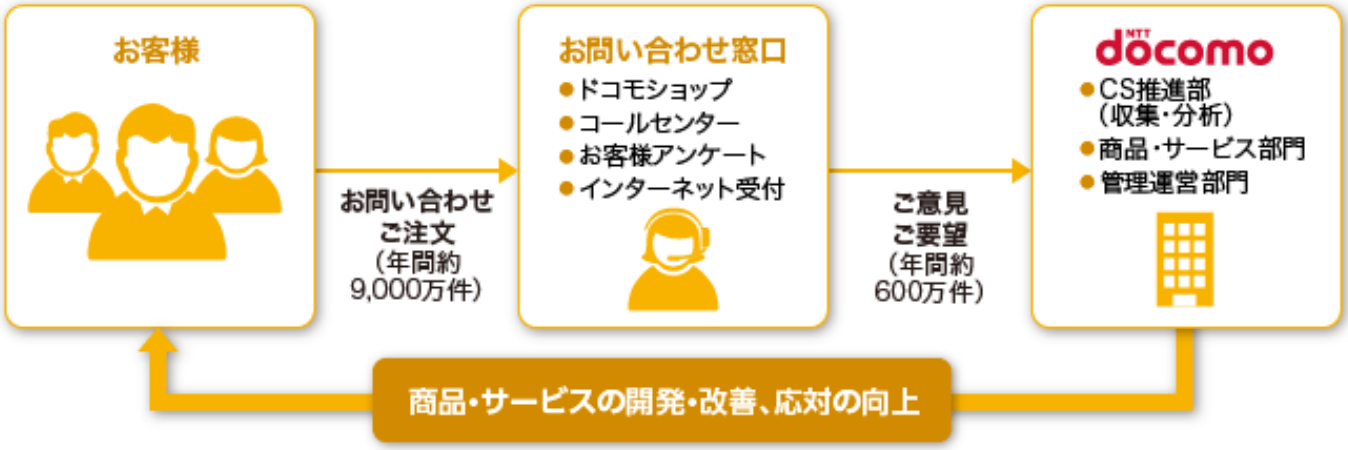
お客様からのお問い合わせに適切にお答えするために、ドコモショップのほか電話による総合案内「ドコモ インフォメーションセンター」（携帯電話からの電話番号「151（無料）」）をはじめ、故障やエリアの通信状況に関するお問い合わせ先（同「113（無料）」）などの各種専門窓口を設けるとともに、電話だけでなくメールでも受け付けています。
また、英語、ポルトガル語、中国語、スペイン語、韓国語に対応可能な外国語によるお問い合わせセンターを設置して、電話でのお問い合わせにお答えしているほか、スマートフォンに関するお問い合わせへの対応体制の強化に努めています。
なお、国内の電話に関する一般のご注文やお問い合わせは、午前9時～午後8時（年中無休）の受付ですが、紛失など緊急のご用件に関しては、24時間（年中無休）受け付けています。

「ドコモ インフォメーションセンター」へのコール数（2011年度）	
総コール数	2,727万件
月平均	227万件

「お客様の声」や社員の「気づきの声」を生かして、商品やサービスを改善・向上

お客様からのお問い合わせには、ドコモショップや、インフォメーションセンター（コールセンター）以外にも、故障・修理の受付窓口など各種の専門窓口も設置しており、お客様のお問い合わせに、より速やかに・的確にお答えできるようにしています。また、お客様の期待を上回る応対を推進するため、ドコモでのお手続きをされたお客様にアンケートを実施しています。
これらを通して寄せられるドコモへのご意見・ご要望は年間約600万件にも上り、こうした「お客様の声」は全社員で共有しています。また、日々の応対や業務のなかで社員・スタッフ自身が改善・見直しを要すると感じた事項は「気づきの声」として収集し、「お客様の声」とあわせて商品やサービスの改善・向上に役立てています。

お客様の声を生かした改善フロー



お客様のご意見・ご要望をもとにした改善事例へ

ドコモショップで「スマートフォン電話教室」を開催

スマートフォン電話教室

ドコモでは、お客様に商品やサービスをもっと知っていただくために、ドコモショップで電話教室を開催しています。2010年度からはスマートフォンのご購入を検討されている方や、すでにご利用いただいているお客様を対象に、基本的な操作や楽しい使い方をはじめ、もう1ステップ進んだ活用方法などをご紹介する「スマートフォン電話教室」を開催しています。
教室の開催にあたっては、写真や図を多く取り入れてわかりやすさに配慮したお客様向けテキストを用意し、各ショップでの講習内容の平準化を図っています。この「スマートフォン電話教室」には、2011年度は全国で延べ31万人以上のお客様に参加していただき、参加された大多数のお客様から「また参加したい」という回答をいただいています。
今後は、スマートフォンのさまざまなシーンでの活用術を紹介するなど、内容をより充実させるとともに、ドコモのウェブサイトで定期的にドコモショップの電話教室について紹介していきます。

応対技術を競うコンテストを実施し、ドコモショップスタッフの応対レベルを向上

マイスター・オブ・ザ・イヤー2011の表彰式

商品・サービスについての知識を踏まえた上で、お客様のニーズに合わせた「あたたかい応対」ができるドコモショップスタッフの育成を目的に、ショップスタッフを対象とした応対コンテストを開催しています。
2009年度からは、応対コンテストの全国大会として「マイスター・オブ・ザ・イヤー」を毎年開催しており、2011年度も2月に開催。各支社での大会を勝ち抜いてきた9名が、ショップスタッフ約3万名の頂点をめざして、お客様応対の技術を競い合いました。今回はとくに、いかにお客様の複雑化するニーズを把握して、スマートフォンをはじめとする製品の機能やサービスを正確にわかりやすく提案できるかを評価のポイントとしました。
ドコモでは、コンテスト出場者の応対の様子を社内ウェブサイトでいつでも閲覧できるようにすることで、お客様応対技術の共有化を図り、スタッフの応対レベルの向上に役立てています。

お客様視点に立った商品・サービスの改善

商品・サービスの改善をめざし、消費生活アドバイザー活動の活性化を促進

ドコモには2012年4月現在「消費生活アドバイザー ※1」の資格取得者が292名在籍しています。
「消費生活アドバイザー」は、広告内容やお客様向けのパンフレット類の表現、商品・サービスなどを、お客様の視点に立ってチェックし、専門的な表現をわかりやすくするための改善案などを提案しています。また、発売後の商品についても、操作に不慣れなお客様が使いにくいと感じる部分などを指摘し、商品の改善や開発につなげています。
今後もお客様の視点を商品・サービスの改善に反映させていくために、消費生活アドバイザー資格者の活用と活動の活性化に一層力を入れていきます。

※1 内閣総理大臣および経済産業大臣の事業認定資格です。

消費生活センターとの意見交換を通じて、商品・サービスやお客様応対を改善

ケータイQ&Aの表紙

ドコモの各支社・支店では、消費者行政機関の地域の窓口である全国の消費生活センターを訪問し、ドコモのサービス全般への取組み状況をお知らせしています。
また、年々増え続ける消費者相談窓口に寄せられる携帯電話に関する各種相談の応対の一助となるよう、相談員の皆様向けの冊子「ケータイQ&A」を作成し、各相談窓口に配付しています。あわせて、消費生活センターとの意見交換を通じて、ご意見・ご要望を収集し、商品・サービスやお客様応対の改善につなげています。
今後も、消費者行政機関との連携強化を図り、改善に取り組んでいきます。

わかりやすい料金体系整備

モバイルサイトやパソコンサイト、ドコモショップの店頭で最適な料金プランの診断サービスを提供

お客様一人ひとりに最適な料金プランや割引サービスをお選びいただけるよう、「ぴったり料金プラン診断」サービスをモバイルサイト（「iモード」版・スマートフォン版）とパソコンサイトで提供しています。このサービスは、お客様ご自身に入力していただいた通話料金やパケット通信料金などをもとに診断し、お客様に最適な料金プランをご提案するもので、パソコンサイトではご家族まとめての診断も可能です。
また、より詳しい料金診断をご希望のお客様には、ドコモショップでご利用状況などをお伺いしながらご提案する「料金そうだん」をお勧めしています。

ユニバーサルデザインに対する基本的な考え

お客様の声をもとに「ドコモ・ハーティスタイル」を推進

すべての人が使いやすい製品・サービスを追求していくというユニバーサルデザインの考え方に基づき、「ドコモ・ハーティスタイル」と名づけた活動を進めています。
この活動では、「製品」「お客さま窓口」「サービス」の3つの視点でユニバーサルデザインの取組みを進めています。

「ドコモ・ハーティスタイル」の取組み	
製品	ユニバーサルデザインを意識した製品の提供
お客さま窓口	店舗のバリアフリー化、テレビ電話による応対サポート（手話）、ハーティスタイル向上に向けた研修、ドコモ・ハーティプラザ（丸の内・梅田）
サービス	ハーティ割引、点字請求案内書、点字・音声による取扱説明書（らくらくホンシリーズ）、シニア・障がい者向けケータイ活用講座、シニア・障がい者向け展示会への出展

ユニバーサルデザインをより深く理解する研修を実施

「ドコモ・ハーティスタイル」の推進には、製品の設計・開発やお客様サービスに携わっている社員一人ひとりが、ユニバーサルデザインに対する意識を高め、業務に取り組むことが重要です。そこで、ドコモではユニバーサルデザインに関連する部署の社員に対して、啓発を目的とした「ユニバーサルデザイン研修」を定期的に開催しています。
2011年度は、「ユニバーサルデザインの推進のワーキンググループ」のメンバーを中心に18名が参加。シニアや障がいのある方の状況を理解するため、これらの方々の立場で日常動作や車いすの操作などを体験するプログラムをはじめ、生活上で不便なことや手話などのコミュニケーション方法への理解度を高める研修を実施しました。ドコモでは、今後もこうした社員のユニバーサルデザインへの意識を高める活動を積極的に展開していきます。

製品・サービスのハーティスタイル

ユニバーサルデザインを意識して製品の使いやすさを追求

ユニバーサルデザインを意識して、すべてのお客様に使いやすい製品やサービスの開発に力を注いでいます。
例えば、高齢化社会を踏まえて、「らくらくホン」だけでなく、他の機種にもメニューのわかりやすさに配慮した「シンプルメニュー」や、見やすさに配慮した「拡大メニュー」の機能を搭載するなど、お客様の多様化する志向にも応える製品づくりを進めています。また、見やすさに配慮したUDフォントを「らくらくホン7」「らくらくホン ベーシック3」にて採用しています。
今後も幅広い機種でユニバーサルデザイン化を進め、より多くのお客様にとって使いやすい携帯電話を提供していきます。

製品（一部、らくらくシリーズのみ）における主な配慮点	
「見ること」への配慮	・メニューの見やすさ（拡大メニュー、カラーテーマの変更） ・文字の読みやすさ（拡大もじ、カラーテーマの変更）
「聞くこと」への配慮	・通話相手に対する自分の声の聞きやすさ（ノイズキャンセラ機能など） ・相手の声の聞きやすさ（自動音量調整など）
「操作のしやすさ」への配慮	・発信のしやすさ（ワンタッチダイヤルなど） ・着信操作の容易さ（エニーキーアンサーなど） ・入力のしやすさ（押しやすい大型ボタン形状、音声認識など） ・開閉のしやすさ（ワンプッシュオープン） ・機能の呼び出しやすさ（音声認識）
「わかりやすさ」への配慮	・メニューのわかりやすさ（シンプルメニュー） ・操作のわかりやすさ（文字入力時のキー配置の統一、使い方ガイドの搭載など） ・こまった時のサポート機能（らくらくホンセンター、どこでもヘルプボタンなど）

より楽しく使いやすい「らくらくホン7」「らくらくホン ベーシック3」を発売

「らくらくホンシリーズ」は、「どなたにでも使いやすい携帯電話」をコンセプトに、「しんせつ・かんたん・見やすい・あんしん・楽しい」を追求。「3つのワンタッチボタン」「読みやすい大きな文字」「押しやすい大きいボタン」がシリーズの大きな特長で、お客様のご要望にお応えし、デコメ絵文字対応、防水・防塵対応など新機種ごとに機能・性能の拡充を進めてきました。1999年の発売以来、多くのお客様にご愛用いただいており、2012年3月末までに18機種を発売し、累計販売台数は2,105万台を突破しています。

「らくらくホン7」

らくらくホン7

2010年7月に発売した「らくらくホン7」は、「らくらくサイト」ボタンを押せばニュースや天気予報などほしい情報がすぐ入手できる「らくらくiメニュー」につながる機能をはじめ、お客様からのご要望が多かった「デコメール」機能も搭載。カメラは810万画素、液晶画面は3インチとするなど、簡単な操作でますます便利に、楽しくお使いいただけるよう配慮しています。2011年度は、7月に「らくらくホンシリーズ」の累計販売台数が2000万台を突破したことに合わせて、8月に新色「ミントグリーン」を追加発売しました。

「らくらくホン ベーシック3」

操作方法がわからない時などに、ワンプッシュ（長押し）で「らくらくホンセンター」の専門アドバイザーに無料でつながる「使い方」ボタンを搭載した「らくらくホン ベーシック3」を2011年4月に発売しました。「らくらくホンセンター」では、操作方法だけでなく料金プランやサービスなどについてのご相談にもお応えしています。また、文字入力が苦手な方でも手軽に声をメッセージとして送ることができる「声の宅配便」にも対応しています。

マニュアルの改善に加え、「つながりほっとサポート」の提供を開始

「らくらくホン ベーシック3」の発売に合わせて、「クイック点字マニュアル」「クイック音声マニュアル」「取扱説明書テキスト版」を作成しました。さらに、新サービス「つながりほっとサポート」の提供を開始しました。このサービスは、お使いいただいている「らくらくホン ベーシック3」の歩数計がカウントした歩数、開閉回数、電池の残量などを、ご登録いただいた「つながりメンバー」に定期的にメールでお知らせするサービスです。なお、ドコモでは、2011年12月～2012年2月に、神奈川県座間市相模が丘地区にお住いのシニアや座間市地区の社会福祉協議会職員、マンションの自治会管理者にご協力いただき、地域コミュニティにおける「見守り」活動のツールとして、このサービスをご利用いただく実証実験を実施。参加者からは「見守りをするのに便利」などの声が寄せられ、「つながりほっとサポート」の有用性が確認されました。

らくらくホンに「音声コード」の読み取り機能を搭載

目の不自由な方などのために、記録された文字情報を二次元バーコード化した「音声コード」の印刷物などへの活用・普及が望まれています。
音声コードの読み取りには、これまでは専用の読み取り装置が必要でしたが、ドコモは、2011年4月に発売した「らくらくホン ベーシック3」にこの読み取り機能を搭載。カメラ機能で音声コードを撮影※1することで、音声コードに記録された情報を音声で聞くことができるようにしました。

※1 JAVIS（日本視覚障がい情報普及支援協会）が販売する「音声コード読み取り補助アダプタ」とドコモが販売する「FOMA ACアダプタ 01」または「同02」が必要です。

ワンプッシュでつながる「らくらくホンセンター」

らくらくホンセンターにつながる使い方ボタン

「らくらくホン」をご利用のお客様専用のお問い合わせ窓口として、無料でつながる「らくらくホンセンター」（電話番号「0120-696-937」）を開設しています。2011年4月に発売した「らくらくホン ベーシック3」では、「使い方」ボタンを長押しするだけで、「らくらくホンセンター」につながります。
センターでは、音声自動案内を設けずに、専門のコミュニケーターが直接お応えし、操作方法はもちろんのこと、料金プランやサービスなど、お客様のさまざまなお問い合わせに対して、わかりやすくご説明しています。また、お問い合わせいただくシニアのお客様に配慮して、一つひとつの言葉をゆっくりはっきりとお伝えするよう心がけています。

「らくらくホン」で利用できる録音図書の配信サービスを提供

社会福祉法人日本点字図書館は、視覚障がいのある方々にインターネットで録音図書を配信するサービスを提供しています。ドコモは、「らくらくホン※2」の「iモード」でこのサービスをご利用いただけるようにしています。

※2 対応機種は「らくらくホンV」「らくらくホン プレミアム」「らくらくホン6」「らくらくホン7」「らくらくホン ベーシック3」です。

体の不自由な方に配慮して複数の取扱説明書を作成

ユニバーサルデザインの取組みの一環として、体の不自由な方に配慮し、「らくらくホン」においては「クイック点字マニュアル」「クイック音声マニュアル」「取扱説明書テキスト版」の3種類の取扱説明書を作成しています。

障がいのある方などを対象とした割引制度「ハーティ割引」を用意

障がいのある方などの社会参加を支援する一環として、「身体障がい者手帳」「療育手帳」「精神障がい者保健福祉手帳」のいずれかの交付を受けているお客様を対象に、「ハーティ割引」を用意しています。また、2011年12月からは、「Xi」（クロッシィ）の料金プラン「タイプXi」「Xiデータプラン フラット」「Xiデータプラン2」にも「ハーティ割引」を適用しています。

視覚障がいのあるお客様向けの点字案内サービスを改善

視覚障がいのあるお客様にご利用いただけるよう、ご請求額や料金明細内訳などをご確認いただける点字案内書を年間約30,000通発行しています。
2011年度は、「Xi」（クロッシィ）の音声通信をご利用のお客様へも点字案内書の発行を開始するなど、点字案内サービスの向上に取り組みました。今後もお客様のご意見等を踏まえて、よりよい点字案内サービスの提供に努めていきます。

携帯電話活用講座などを通じて障がいのある方への情報提供を積極的に推進

障がいのあるお客様に、携帯電話がより豊かなコミュニケーションを実現するツールであることをご理解いただき、安心してご利用いただくために、「携帯電話の便利な使い方・実体験による活用術」や「迷惑電話・迷惑メールへの対応」などを紹介する出張型の携帯電話活用講座を開催しています。2011年度は、全国で計63回開催。延べ約960人の方にご参加いただきました。講座では、講義と体験を交え、さまざまな便利機能についても具体的に紹介しており、受講者からは「ぜひまた受講したい」との声を多くいただいています。
このほか、総合福祉展示会「バリアフリー2011」、シニアのお客様向けの「オヤノコトエキスポ2011」など、各種展示会に年間23回出展し、「らくらくホンシリーズ」などの機能・サービスを紹介しました。
今後も引き続き、お客様のさらなる利便性向上をめざし、積極的に情報を発信していきます。

お客様窓口のハーティスタイル

全国のドコモショップでユニバーサルデザインを推進

「ドコモ・ハーティスタイル」の考えに基づき、全国のドコモショップで入口の段差の解消、車いす対応のカウンターおよびトイレの設置、障がいのある方用駐車スペースの設置などのバリアフリー化を進めています。
2012年3月末現在で、全国に2,395店あるドコモショップのうち、入口の段差を解消したドコモショップは9割以上（2,203店舗）、車いす対応のカウンターを設置した店舗は8割以上（2,068店舗）、車いす対応トイレや障がい者用駐車スペースを整備した店舗はそれぞれ7割以上（トイレ：1,851店舗、駐車スペース：1,787店舗）となりました。この結果、バリアフリー化項目のうち1項目でもバリアフリー化したドコモショップは、全体の約98%となっています。
また、聴覚に障がいのある方への配慮として、「簡易筆談器」を配備※1しているほか、「手話サポートテレビ電話」を2011年度までに累計622店舗に設置しました。
さらに、ドコモショップでは最新の「らくらくホンシリーズ」を体験していただけるようにしています。

※1 配備していない店舗もあります。

ドコモショップのバリアフリー化の内容	
入口段差なし	段差をなくし、出入口の幅を80cm以上確保する
店内スペース	通行の障がいをなくし、通行幅（80cm以上）を確保する
車いす対応トイレ	広めのスペースおよび出入口幅（80cm以上）を確保する
車いす対応カウンター	足元の奥行（概ね40cm以上）や高さ（概ね65cm～75cm）を確保する
障がいのある方用駐車スペース	幅3m以上の専用駐車スペースを確保する

設備と応対を充実させた「ドコモ・ハーティプラザ」を開設

「ドコモ・ハーティプラザ」は、すべてのお客様に使いやすい製品・サービスを追求していくユニバーサルデザインの考え方に基づいた設備と応対を充実させた店舗で、東京（丸の内）と大阪（梅田）に開設しています。
ハード面では、床面の誘導ラインやお子様にも手の届きやすい展示台、車いすに対応したトイレなどを店舗に設置し、お客様の利便性向上を図っています。
ソフト面においては、車いすを利用されるお客様や、視覚に障がいのあるお客様が安心してご来店いただけるように、ハーティプラザと最寄駅間のスタッフによる送迎（事前予約要）も行っています。
さらに視覚・聴覚や身体などに障がいのあるお客様、シニアのお客様を対象に携帯電話の操作やサービスなどをわかりやすくご説明する携帯電話教室を開催しています。また、スマートフォンラウンジの併設にともない、スマートフォンの操作や各種相談にご来店になる聴覚に障がいのあるお客様が増えていますが、手話スタッフが常駐しており、手話による応対も行っています。今後も、より多くのお客様にご利用いただける店舗をめざします。

通信エリアの改善・拡大

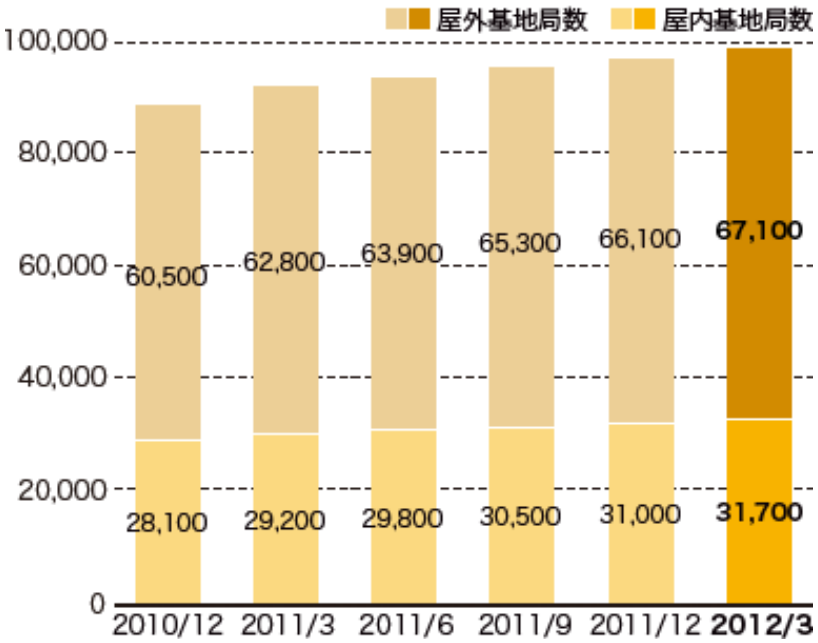
お客様のご意見・ご要望を踏まえて基地局の設置計画を立案

携帯電話をいつでも、どこでもお使いいただけるよう、お客様からいただいた電波状況に関するご意見・ご要望をもとに調査を実施し、基地局の設置を計画しています。2011年度は、計画に基づき全国で「FOMA」基地局6,800局（屋外：4,300局、屋内：2,500局）、「Xi」基地局5,900局を増設しました。
なお、設置工事にあたっては、戸別訪問などを通じて地権者や近隣の皆様に工事のスケジュールや概要を説明しており、工事完了後は、設備の安全性を確認した上で、基地局の運用を開始することとしています。

パソコンや携帯電話で電波状況に関するお客様の声を募集

通信品質の確保や通信エリアの拡大を図るために、「聞かせて！FOMAの電波状況」と銘打って、パソコンや「iモード」「spモード」で広くお客様から電波状況に関する情報を募集しています。2011年度は約29,000件のご意見をいただきました。お客様からいただいたご意見をもとに、通信品質をさらに改善していきます。

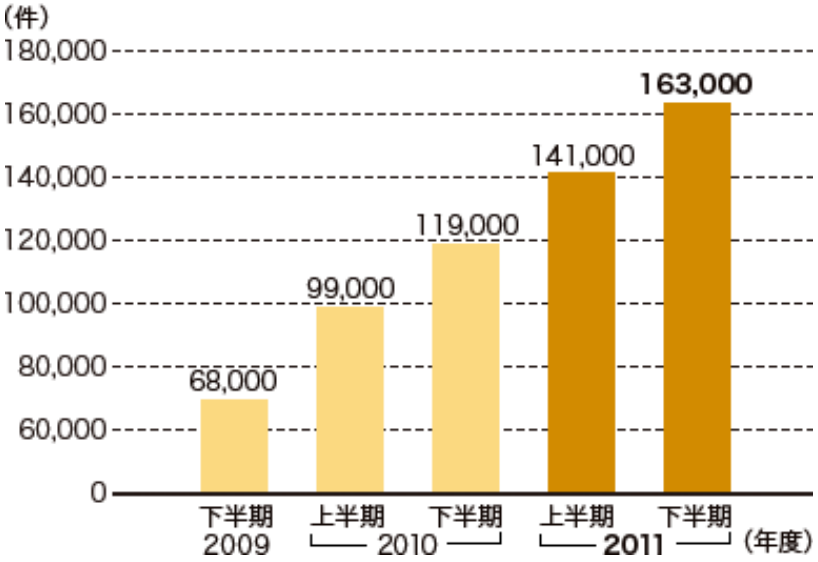
「FOMA」基地局数の推移（概数）



担当者から連絡後、48時間以内に電波状況を調査

お客様の声を踏まえた電波状況の調査・改善活動を全国で実施しています。通信状況に関する電話窓口や情報ポータル「聞かせて！FOMAの電波状況」などで電波状況についての声を受け付け、ご希望のお客様には、調査の担当者から連絡後、原則48時間以内に訪問。「室内用補助アンテナ」や、電波を増幅して屋内エリアの電波状況を改善する「FOMAレピータ」、電波を発信して屋内エリアの電波状況を改善する「FOMAフェムトセル」を用いて電波状況を改善しています。すぐに改善することが難しい場合でも、基地局の増設など改善対策の実施予定や改善結果をご連絡し、改善にいたるまでアフターフォローしています。

訪問件数の推移（累計、概数）



地下鉄におけるサービスエリアの拡大を推進

スマートフォンの普及によって電車内でインターネットを利用されるお客様が増えるなか、地下鉄の駅間トンネルにおける通話エリアの拡大を進めています。
2011年度から名古屋市地下鉄東山線をはじめ、都営地下鉄新宿線や東京地下鉄（株）（東京メトロ）南北線で携帯電話サービスの提供を開始。これによって、駅構内だけでなく、各駅間のトンネル内においても携帯電話のご利用が可能になりました。
ドコモでは、東京地下鉄（株）については2012年度中にサービスエリアを全路線に拡大する計画で、その他の地下鉄路線でも順次サービスの提供を予定しており、引き続きお客様が利用しやすい環境整備に取り組んでいきます。

2011年度にサービスの提供を開始した地下鉄路線

サービス提供開始日	路線	区間
2012年3月27日	名古屋市営地下鉄 東山線	名古屋駅～今池駅
2012年3月30日	都営地下鉄 新宿線	新宿駅～九段下駅
2012年3月30日	東京地下鉄（株）（東京メトロ） 南北線	本駒込駅～赤羽岩淵駅

衛星電話サービス「ワイドスターII」を提供

ワイドスターIIの対応端末

赤道上空にある2機の静止衛星を使って一部離島を除く日本全土と日本沿岸概ね200海里までの海上エリアをカバーする「ワイドスターII」は、地上災害や気象の影響にも強く、24時間365日安定した通信を提供する衛星電話サービスです。災害時のほか、山間部、船舶、島しょ部における音声・データ、FAXの通信手段としてご利用いただけます。
下り最大384kbps、上り最大144kbpsと高速なデータ通信速度※1を実現しているほか、お客様専用無線回線の確保、「ワイドスターII」のネットワーク内に閉じた環境でのPtoP※2通信、最大200拠点への一斉通信といった便利なオプションサービスも取り揃えています。サービス開始以来、2012年3月末時点で契約件数は約1万件(「ワイドスター」を含めた衛星電話サービスの契約件数は約4万件)に上っており、地方自治体を含む公共機関やマスコミ、金融機関、製造業など幅広く導入していただいています。
今後は、さらに高度で多様なニーズに対応するため、映像伝送やデータ通信、無線LAN端末やスマートフォンとの連携といったソリューションの提案も進めていきます。

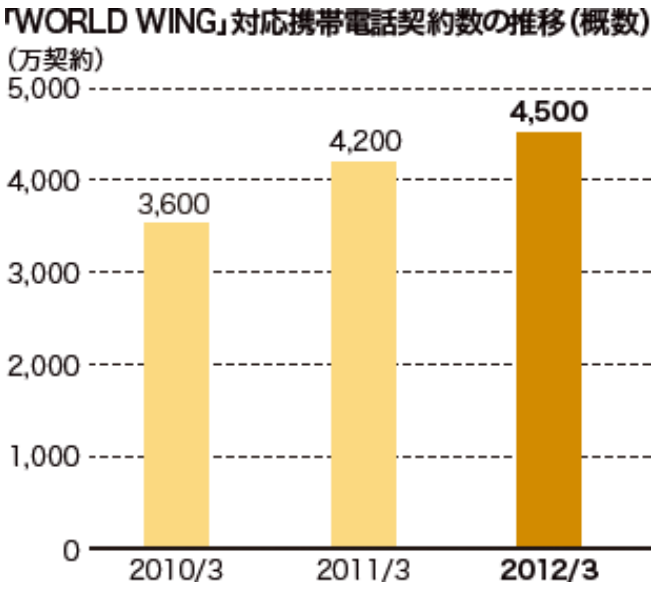
※1 通信速度は送受信時の技術規格上の最大値であり、実際の通信速度を示すものではありません。ベストエフォート方式による提供となり、実際の通信速度は、通信環境やネットワークの混雑状況に応じて変化します。
※2 Point to Pointの略。2点間を接続して行うデータ通信のことです。

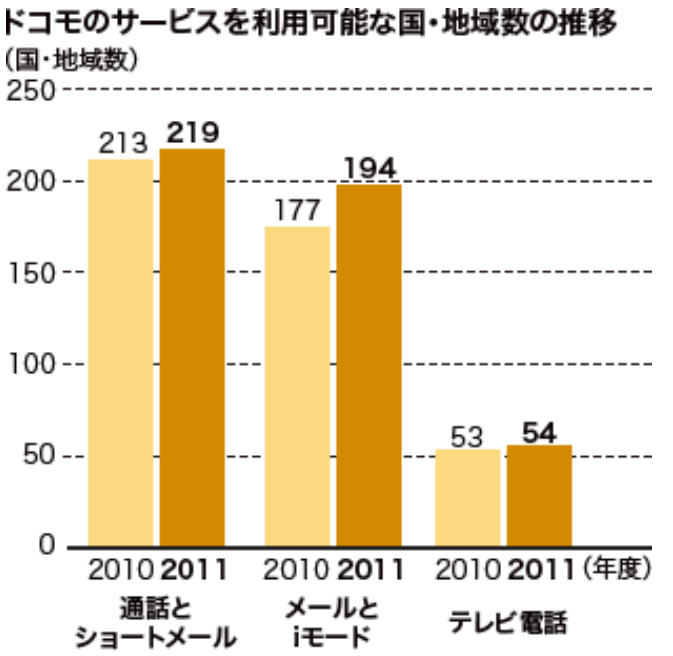
「ワイドスターII」を利用した「簡易公衆電話サービス」の提供を開始

2011年6月から、衛星電話サービス「ワイドスターII」を利用した「簡易公衆電話サービス」を提供しています。
これは、船舶や山小屋施設のオーナー様がご契約者となって「ワイドスターII」を通信回線とした専用の公衆電話機を設置し、船舶の乗員・乗客や山小屋施設の利用者がその都度有料で通話できるようにするサービスです。通常の通話料金に対する割増率をご契約者が設定することができ、利用者が通話するさいの支払方法は電子マネー(Edy)と100円硬貨に対応しています。

海外の渡航先で携帯電話を使うお客様に向けて「WORLD WING」サービスを拡充

携帯電話が広く普及するなか、日本国内で使用している携帯電話を海外でもそのままご利用いただける「WORLD WING」サービスのいっそうの充実に取り組んでいます。
2011年度は、海外渡航時におけるパケット通信料が定額になる「海外パケ・ホーダイ」を58の国や地域で利用できるようにしたほか、利用が拡大しているスマートフォンへの対応として「海外パケ・ホーダイ」を簡単に設定できる「ドコモ海外利用」アプリの提供を開始しました。また、海外のサポート拠点であるドコモサポートデスクをシカゴとアーバインに新設、これによってサポート拠点を置いている都市の数は18となりました。
なお、「WORLD WING」サービスに対応している携帯電話やスマートフォンの契約数は、2012年3月末時点で4,500万台に増え、全体の75%に上っています。
2012年度は、利用が拡大しているスマートフォンへの対応に注力し、スマートフォン向け海外利用アプリの拡充を進めます。また、海外でも安心してインターネットを利用していただけるよう、引き続き「海外パケ・ホーダイ」の対象となる国や事業者の拡大にも努め、海外におけるお客様サポートの強化に取り組んでいきます。



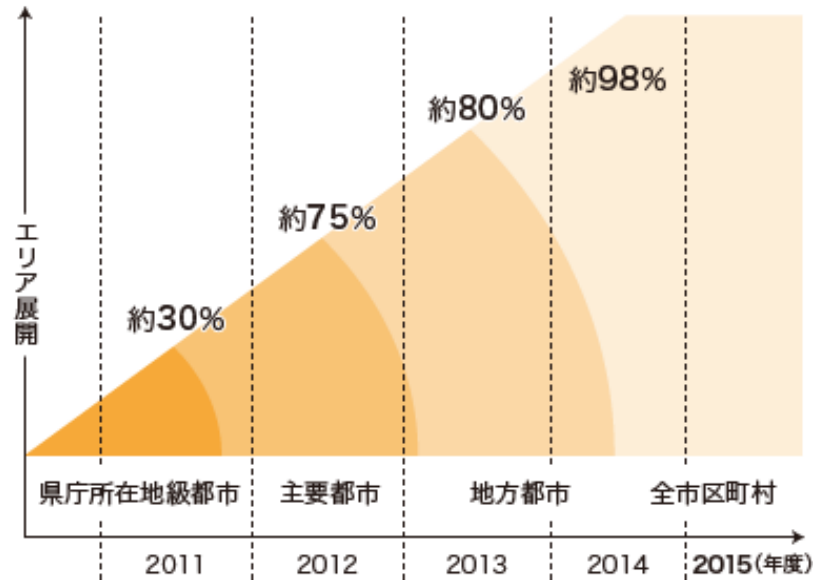


通信の安定確保

「Xi」（クロッシィ）の提供エリアと対応機種の拡大を推進

高速・大容量のデータ通信が可能な通信規格「LTE」を採用し、「FOMA」の約10倍となる受信時最大75Mbpsを実現した高速通信サービス「Xi」の普及を進めています。2011年度には県庁所在地級の都市を中心にサービスの提供エリアを拡大したほか、対応機種を従来の1機種から11機種に増やしました。
さらに、2012年度は全国の主要都市を中心に積極的にエリア拡大に取り組み、2012年度末までに人口カバー率を約75%まで広げる計画です。また、よりスムーズなデータ通信サービスを提供するために、「Xi」をさらに高度化した「LTE-Advanced」の伝送実験にも取り組んでいます。

「Xi」の人口カバー率



「docomo Wi-Fi」のアクセスポイント数を拡大

スマートフォンを使ったデータ通信が増加するなか、お客様にいつでも快適につながる環境を提供するため、公衆無線LANサービス「docomo Wi-Fi」のアクセスポイント（無線基地局）の設置数を順次拡大しています。2012年3月末現在の設置数は約8,700か所ですが、スマートフォンを利用するお客様の増加に対応するため、2012年度は鉄道駅やコンビニエンスストア、カフェなどお客様のご利用頻度が高いエリアを中心に増設し、2012年上期までに累計約7万か所に設置しました。さらに2012年度末には12万か所～15万か所まで拡大することをめざしています。
また、「docomo Wi-Fi」のご契約者の利便性向上を目的に、簡単な操作でエリア内における接続を可能にするアプリ「docomo Wi-Fiかんたん接続」を、2012年1月から提供しています。このアプリをお使いいただくことで、接続時のID・パスワード入力が不要になるなど公衆無線LANサービスを簡単・便利にご利用いただけます。

提供エリアを示すステッカー
このステッカーの貼ってあるエリアでご利用になれます。
※サービスエリア内でも、一部電波の届かないところではご利用になれない場合があります。

アプリアイコン

アプリ設定画面

モバイルインターネットサービス「iモード」「spモード」の安定提供に注力

フィーチャーフォン向けモバイルインターネットサービス「iモード」を安定的に提供するため、さまざまな対策を講じています。
例えば、システム面では通信状況をシステムが自ら監視し、システム処理を複数の機器に分散させ、機器にトラブルが発生した場合には別の機器に処理を切り替える技術を導入。その状況を「iモード」センターにて24時間365日監視しています。
運用面では、故障対応の専門スタッフとの連携による切り分けや解析を行う体制を確保。機器故障を想定した障害訓練などを定期的に行うことにより体制とスキルの維持を行っています。
さらに、東日本大震災の教訓を生かし、首都圏直下型地震が発生した場合にもサービスを継続して提供できるよう、重要施設の分散化も進めています。
また、2011年度に販売台数が800万台を超えたスマートフォン向けインターネットサービス「spモード」についても、「iモード」と同様の対策を講じています。
一方、2011年12月20日に発生した「spモード」サービスの不具合を真摯に受け止め、「ネットワーク基盤高度化対策本部」を12月25日に発足しました。さらに、同本部のもとに、「高度化推進室」を設置し、お客様の急増を踏まえたシステムの高度化、安定的な運用、処理能力の向上を検討・推進しています。「spモード」のトラヒック量は今後も増大していくことが予想されることから、「高度化推進室」を中心にさらなるシステムの安定運用に取り組んでいきます。

2つの対策を組み合わせ、大規模イベントなどの開催に対応

大規模なイベントなどで特定の場所にお客様が集中すると、基地局の処理能力を超える膨大な通信が発生して、携帯電話がつながりにくくなる場合があります。こうした状況に備えて、「基地局の負荷分散対策」と「設備の容量向上対策」を実施しています。
基地局の負荷分散対策としては、イベント会場に臨時基地局を設置し、そのカバーエリアを調整することで、会場で発生する通信を分散処理しています。一方、設備の容量向上対策としては、イベント会場をカバーする基地局設備の増設や設備を制御するソフトウェアの設定変更によって、より多くのお客様が利用できる通信容量を確保しています。
2011年度は、全国各地で開催された花火大会やコンサートなどのイベントで、これらの対策を実施しました。今後も、これまでの対策を継続し、通信の安定性の確保に努めていきます。

2011年度に対策を実施した主なイベント

- 花火大会（神奈川新聞花火大会、長岡まつり大花火大会、隅田川花火大会、西日本大濠花火大会、PL花火大会など）
- コンサート（フジロックフェスティバル、Mr.Childrenコンサートなど）

災害時への備え

「災害対策の3原則」に基づき、ネットワークの信頼性の向上に注力

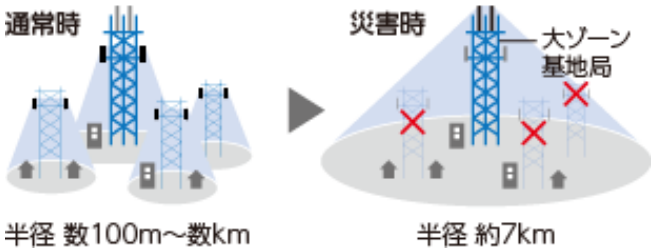
災害発生時に、被災者やインフラ復旧に携わる方々をはじめ、多くの人々から必要とされるのが携帯電話です。
ドコモでは、そうした非常時に備えて、「システムとしての信頼性向上」「重要通信の確保」「通信サービスの早期復旧」を柱とする「災害対策の3原則」を定め、通信ネットワークの信頼性の向上に継続的に取り組んでいます。

災害対策の3原則

原則	方針	取組み
原則1 システムとしての信頼性向上	・設備・回線のバックアップ ・建物や鉄塔の耐震補強など、設備自体を強化する	・基地局と基地局の間の伝送路を複数化 ・機器の耐震補強／ケーブルの地下収容
原則2 重要通信の確保	・重要な通信を確保する	・防災機関などに災害時優先電話を提供 ・ネットワークの効率的なコントロール ・自治体などへの携帯電話の貸出
原則3 通信サービスの早期復旧	・ハード面の対策を進める ・ソフト面の対策を進める	・移動基地局車や移動電源車の配備 ・被災時の措置マニュアルの策定／災害対策本部などの組織化／防災訓練の実施

広範囲をカバーする災害時専用の「大ゾーン基地局」を設置

大ゾーン基地局の設置



ドコモでは、広域災害や停電時にも人口密集地の通信を確保するために、2011年度から「大ゾーン基地局」の設置に取り組みました。大ゾーン基地局とは、半径1kmをカバーする通常の基地局とは別に、半径7kmをカバーする災害時専用の基地局です。耐震性の高いビルや鉄塔に設置され、無停電化や伝送路の2ルート化による信頼性を確保した設計となっています。
設置にあたっては首都直下型地震と東南海地震に備え、関東甲信越エリアと中部エリアを優先し、2011年9月にまず愛知県・岐阜県の2か所に設置。その後、10月には東京都・神奈川県・長野県・新潟県の10か所に設置し、以降も全国レベルでの設置を進め、2012年2月末までに全国で計104か所の大ゾーン基地局を設置しました。

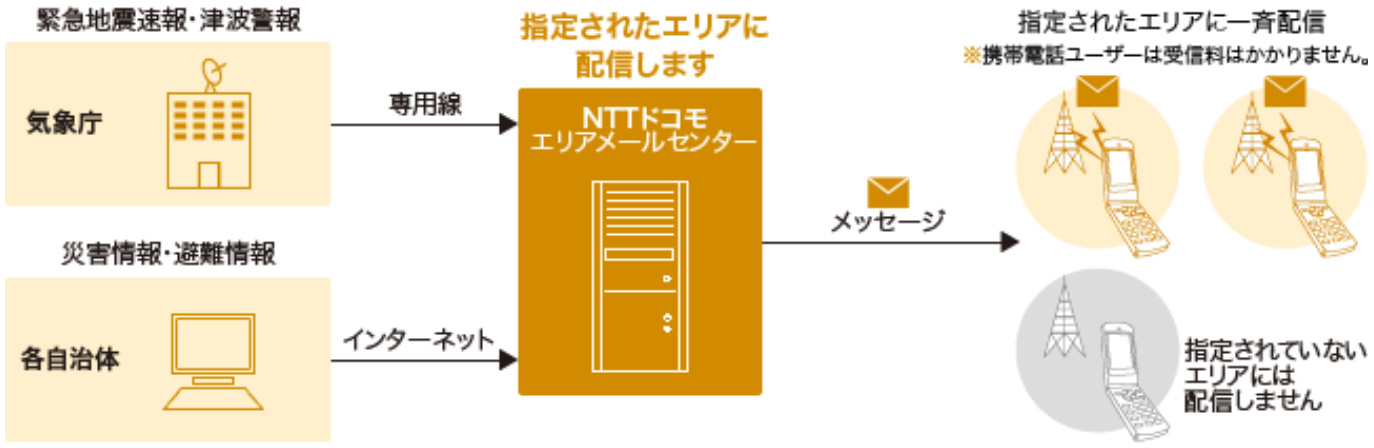
基地局の無停電化と基地局に設置しているバッテリーの24時間化を推進

東日本大震災で通信設備が大きな影響を受けたことを踏まえて、災害時にも都道府県・市町村役場などの重要エリアにおいて24時間以上サービスを継続できるよう、基地局の無停電化と基地局に設置しているバッテリーの24時間化を進めました。
基地局の無停電化については、停電時に稼働させる非常用発電機を2011年6月末までに全国約700の基地局に設置しました。また、バッテリーの24時間化については、空きスペースへのバッテリーの増設や新たなバッテリーの設置などの対策を2012年2月末までに約1,000の基地局で実施しました。

災害・避難情報を一斉配信する緊急速報「エリアメール」を提供

気象庁の緊急地震速報を、強い揺れ（震度4以上）が起こると想定されるエリアの携帯電話に緊急速報「エリアメール」で一斉配信しています。「エリアメール」の技術は、CBS（Cell Broadcast Service）と呼ばれる国際標準の配信方法で、回線混雑の影響を受けにくいという特長があり、メールアドレスを利用することなく特定エリアの携帯電話へ一斉に同報配信することが可能です。
この「エリアメール」の仕組みを自治体の災害時の情報伝達に役立てていただくために、災害・避難情報を指定されたエリア内の携帯電話に一斉配信する「エリアメール」（災害・避難情報）も提供しています。
2011年7月には、東日本大震災を契機とした災害対策の一環として、「エリアメール」（災害・避難情報）の配信元利用料を従来の月額2万1,000円（市区町村の場合）から無料に変更しました。東日本大震災の発生後は「エリアメール」（災害・避難情報）を導入する自治体が増え、導入数は2010年末時点の49から震災後の3か月間で72にまで拡大しました。7月以降は利用料の無料化にともなってさらに増加し、2011年度末現在で全国969の自治体に導入していただいています。
また、2012年2月からは、「エリアメール」で自動配信する情報に、気象庁が発表する「津波警報」を追加しました。
今後も、より多くの方々に安心・安全を提供できるよう、システムの安定性と確実性の維持・向上や受信端末の拡充に努めていきます。

「エリアメール」の仕組み



広域、多拠点間での同時通報・グループ通話を可能にする「一斉同報通信サービス」を提供

緊急時の通信手段の確保を検討されている官公庁や自治体、また規模の大きなグループ通話機能を必要とされる法人のお客様向けに、2010年から「一斉同報通信サービス」を提供しています。
このサービスは、従来のグループ通話サービスでは実現できなかった広域・多拠点間における迅速な情報共有を、「FOMA」「Xi」「固定電話」「ワイドスター」などを用いて、音声・FAX・メールという複数の手段によって可能にするものです。サービス開始当初は、携帯電話を利用したグループ通話は最大20ユーザまででしたが、2011年1月に大幅に容量を拡張し、最大200ユーザまで利用できるようにしました。2011年度末までに、官公庁や自治体、医療、運送、金融、保険、教育機関などにご導入いただき、「多拠点との電話会議が簡易な操作でできるようになった」「緊急時連絡の迅速化が図れた」といった声が寄せられています。
なお、このサービスの導入にあたっては、特別な音声端末は必要とせず、かつ必要なプラットフォームをドコモが構築するため、お客様は専用のシステムを構築していただく必要がなく、初期・運用コストを抑えて短期間で導入していただくことができます。
今後も、より便利により安心してお使いいただけるよう、サービスの安定運用に努めるとともに、機能のさらなる拡充を進めていきます。

放送波を活用して災害関連情報を提供

ドコモは、従来からワンセグの受信が可能な端末を提供してきましたが、ドコモの子会社である（株）mmbiが2012年4月に開局したスマートフォン向け放送局「NOTTV」（ノッティーヴィー）に対応した端末も提供しています。「NOTTV」は、高音質・高画質で情報番組からドラマ、スポーツ、音楽、24時間ニュースなど幅広いジャンルの番組を提供する「リアルタイム視聴」（リアルタイム型放送）と、映像などを一時蓄積して時間を気にせず視聴できる「シフトタイム視聴・デジタルコンテンツ」（蓄積型放送）を提供しています。
また、災害時には、総務大臣認定の基幹放送事業者として災害放送を実施し、お客様に安心・安全をお届けします。震度5弱以上の地震が発生したさいに気象庁から発表される緊急地震速報に対応しているほか、24時間ニュース番組を放送するチャンネル「NOTTV NEWS」やリアルタイム視聴の速報ニュースなどでも災害情報を提供。さらに今後は、蓄積型放送でもさまざまな災害関連情報をファイルで一斉に対応端末へ放送・蓄積し、情報を確認できるよう検討を進めています。
なお、ワンセグ・「NOTTV」は、ともに放送波を使用しているため、利用者のアクセスが集中しても輻輳が生じることはありません。そのため、通信の利用が集中しがちな災害時にも、エリア内であれば放送で最新情報を取得していただくことが可能です。

災害時におけるお客様の情報収集・確認に役立つ新たなサービスの開発に注力

災害関連情報の収集や安否情報の確認に関するお客様の利便性向上をめざし、新たなサービスの開発に注力しています。
2012年2月からは、災害時には「iメニュー」「dメニュー」のトップ画面から、Twitterを利用して情報を発信する公共機関や報道機関などのアカウントを一覧表示したページへアクセスできるようにしています。また、3月末からはドコモが提供する「災害用伝言板」とGoogleが提供する「パーソンファインダー[1]」を連携。「災害用伝言板」から「パーソンファインダー」に登録された安否情報を確認できるようにしました。
これらの取組みは、東日本大震災の影響を受けて策定した「新たな災害対策」に基づくもので、今後も、さまざまなICT企業と幅広く連携し、災害時における情報収集・確認などの利便性向上を進めていきます。

1 パーソンファインダー：災害時にGoogleが提供しているツール。本人や家族、友人などの安否情報を登録・検索・閲覧できる。

災害時に役立つ「災害用伝言板」のスマートフォン対応を実施

大規模な地震などが発生すると、被災地への安否確認などのために通話が集中して、携帯電話がつながりにくい状態になることがあります。ドコモは、そうしたさいにも、携帯電話を使って安否情報の登録・確認ができる「災害用伝言板」を提供しています。
2011年3月からは、スマートフォンの「spモード」での利用も可能にしました。さらに、スマートフォンから「災害用伝言板」の「安否登録・確認」を容易にしていただけるよう、8月からは、音声ガイドによる操作方法のご案内や画面上のアイコンのタッチによる操作も可能にしました。
「災害用伝言板」は、震度6弱以上の地震など大きな災害が発生した時に、被災地域のお客様がドコモの携帯電話やスマートフォンからご自身の安否状況を登録でき、それらの情報をインターネットなどによって全世界から確認できる災害時専用の機能です。あらかじめ指定した家族や友人に対して、「災害用伝言板」に登録したことをメールで知らせたり、被災地の方に「災害用伝言板」への安否情報の登録を依頼したりすることも可能です。また、ドコモをはじめとする携帯電話・PHS事業者5社は、災害時における緊急連絡用ツールとしての災害用伝言板の重要性を踏まえ、各事業者の災害用伝言板を横断的に検索できる機能を提供しています。
なお、2011年3月11日に発生した東日本大震災では、地震発生当日～6月30日までに447万件の利用がありました。
2011年度は、「災害用伝言板」の認知度向上を図るため、メッセージR配信によるお客様への周知を実施しました。今後も、「災害用伝言板」の利用拡大に向けたPR活動に努めていきます。

安否などのメッセージを音声で伝える「災害用音声お届けサービス」の提供を開始

東日本大震災の影響を受けて策定した「新たな災害対策」の一つとして、災害時にパケット通信を利用して音声で安否などのメッセージを伝えることができる「災害用音声お届けサービス」を、2012年3月から提供しています。
このサービスは、震度6弱以上の地震など大規模な災害が発生し、音声通話がつながりにくい時でも、音声通話と比べてつながりやすいパケット通信を利用し、家族や知人の方に音声で録音したメッセージをお伝えする災害時専用のサービスです。
ドコモは、従来から災害時における安否などの確認手段として、携帯電話から文字でメッセージを入力する「災害用伝言板」を提供していますが、「災害用音声お届けサービス」は、文字入力が苦手な方でも簡単に音声メッセージを残すことができます。また、受信者には音声メッセージの到着がSMS（ショートメッセージサービス）で通知され、送信者には受信者が音声メッセージを確認したことをお知らせするSMSが届くため、メッセージの送達状況を相互に確認していただくことも可能です。

「復旧エリアマップ」の機能を拡充

復旧エリアマップのイメージ

2011年12月に地図サービス「復旧エリアマップ」の機能を拡充しました。「復旧エリアマップ」は、災害時に携帯電話が使える場所と使えない場所、無料充電スポットの設置場所、ドコモショップの営業状況といった支援情報を、パソコンや携帯電話、スマートフォンなどから無料で確認できるサービスで、「災害用伝言板」とあわせてご利用いただけます。
今回の機能拡充では、情報の公開・更新に要するシステム処理時間を短縮し、最新の情報をより迅速に提供できるようにしました。また、地図を航空写真に切り替えられる機能を追加し、大きな縮尺での確認や写真による確認を可能にしたほか、ドコモショップや無料充電サービスなどのアイコンの表示／非表示機能や営業時間、住所などの詳細情報を表示する機能を付加しました。

万一のさいに役立つ情報をまとめた災害対策冊子を作成・配布

もしもに備えての表紙

災害対策への取組みを多くのお客様にご理解いただくため、これまで培ってきた災害対策に関するノウハウを集約した災害対策普及冊子「もしもに備えて」を作成し、自治体との防災訓練や防災対策イベントなどで参加された皆様に配布しています。
「もしもに備えて」は、ドコモの災害対策のほか、「災害用伝言板」の使い方や緊急速報「エリアメール」の紹介など、「もしも」の時に役立つ情報をイラスト付きのわかりやすい表現でまとめています。「災害用伝言板」を利用する機会が少ない高齢のお客様を主な対象に、「災害用伝言板」のご利用方法の紹介に特化した「もしもに備えて・災害用伝言板」も作成しています。
ドコモは、今後も新たな防災計画などを踏まえて掲載内容の充実を図り、携帯電話を通じてお客様に安心・安全を提供していきます。

移動電源車や衛星エントランス搭載移動基地局車の配備を推進

衛星エントランス搭載移動基地局車

災害時の通信の確保と早期復旧に向けた備えとして、基地局の停電に対応する移動電源車を全国の拠点に配備しています。2011年度までの配備台数は72台となっています。
また、衛星回線を使ってネットワークとの通信を確保する衛星エントランス搭載移動基地局車と、交通が遮断された地域や離島などでも運用できる可搬型の衛星エントランス装置の配備も進めており、2011年度までの配備台数はそれぞれ、19台（2011年度新規導入台数：9台）、24台となっています。
2011年3月11日に発生した東日本大震災では、移動電源車30台、衛星エントランス搭載移動基地局車を含めた移動基地局車31台が出動し、被災地における通信の早期復旧に努めました。また、9月に紀伊半島を襲った台風12号による豪雨や、10月に鹿児島県奄美大島で発生した集中豪雨においても、一部のエリアでサービスが中断したため、衛星エントランス搭載移動基地局車などを搬送しました。

災害対策基本法に基づき「防災業務計画」を整備

災害対策基本法に基づく指定公共機関として防災措置を円滑かつ適切に遂行するために、「防災業務計画」を定めており、防災対策の推進に努めています。

防衛省・自衛隊と災害時における相互協力協定を締結

災害対策の一環として、陸上自衛隊の各方面隊との間で災害時における相互協力協定を締結しています。
この協定によって、ドコモは災害復旧活動に使われる携帯電話を陸上自衛隊に貸し出し、陸上自衛隊はドコモの災害対策機器などを被災地へ迅速に運搬することとしています。2011年3月11日に発生した東日本大震災においても、この協定に基づく相互協力を実施しました。
また、東日本大震災の経験を踏まえ、2011年度は、災害時の自衛隊との協力体制をさらに強化するため、防衛省との相互協力協定を締結しました。

大規模災害に備えた総合防災訓練を実施

大規模災害発生時の対応の習熟と検証を目的にした総合防災訓練を実施しています。
2011年度は、東海地震の発生を想定し、本社災害対策本部と全支社を電話会議で結ぶ情報伝達訓練を、2012年2月24日に実施しました。従来の訓練はシナリオに基づき実施していましたが、今回は参加者にシナリオを明かさない状況付与型の訓練とすることで、従来よりも高い緊迫感のなかで、実践に即した効果の高い訓練となりました。また、ドコモでは、東日本大震災の教訓をもとに災害対策マニュアルを見直し、「新たな災害対策」の一つとして、広域災害・停電の発生時に通常の基地局よりも広範囲をカバーできる「大ゾーン方式基地局」の導入を進めてきましたが、この訓練では災害発生時に同基地局を稼働させるための指揮命令確認も実施しました。
今後も、大規模災害発生時において迅速な対応がとれるよう、実践的な訓練を繰り返し実施し、その定着を図っていきます。

2011年度における主な自然災害への対応

救済措置などの特別対応

2011年度に発生した自然災害に対しては、被災されたお客様の救済措置として、携帯電話の付属品の無償提供や故障修理代金の減額、料金支払いの延長などを実施しました。

2011年度に発生した自然災害に対する特別対応

被害をもたらした自然災害	実施期間	特別対応の主な内容
福島県大雨災害に伴う災害救助法適用地域 （福島県喜多方市など9市町）	2011年7月30日～ 8月31日	・故障修理代金の一部減額 ・料金支払い期限の延長 ・携帯電話の貸出し
台風15号および鹿児島県奄美地方における豪雨に伴う災害救助法適用地域 （青森県三戸郡南部町、鹿児島県大島郡龍郷町）	2011年9月25日～ 10月31日	・故障修理代金の一部減額 ・料金支払い期限の延長 ・携帯電話の貸出し
鹿児島県奄美地方における豪雨に伴う災害救助法適用地域 （鹿児島県大島郡瀬戸内町）	2011年11月2日～ 11月30日	・故障修理代金の一部減額 ・料金支払い期限の延長 ・携帯電話の貸出し
新潟県の豪雨に伴う災害救助法適用地域 （新潟県上越市、妙高市）	2012年1月16日～ 2月29日	・故障修理代金の一部減額 ・料金支払い期限の延長 ・携帯電話の貸出し
大雪に伴う救助法適用地域 （青森県むつ市、横浜町、長野県小谷村など5村）	2012年2月3日～ 3月31日	・故障修理代金の一部減額 ・料金支払い期限の延長 ・携帯電話の貸出し

通信設備の復旧活動

関西地方や鹿児島県奄美大島を襲った集中豪雨にさいし、被害を受けた通信設備の早期復旧活動にあたりました。

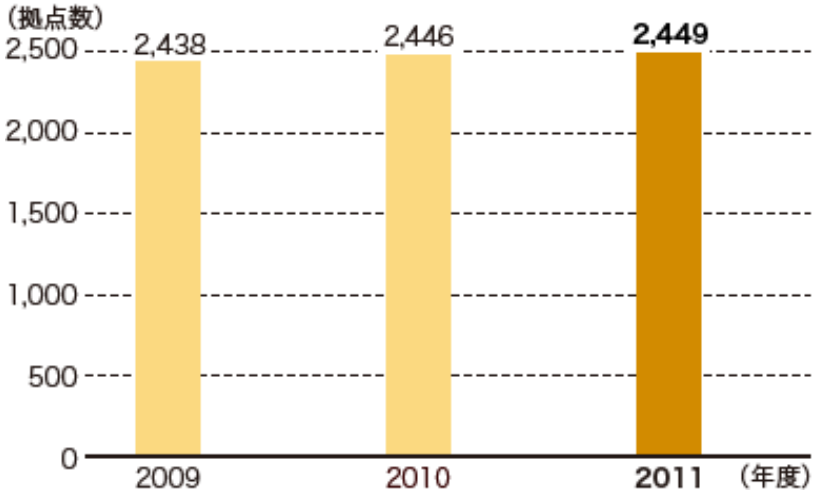
被害をもたらした自然災害	実施期間	被害の主な内容	主な復旧活動
台風12号の影響による豪雨 （関西地方）	2011年 9月3日～ 10月7日	奈良県・和歌山県を中心に長時間に非常に激しい豪雨が襲い、各地で停電や土砂崩れなどが発生した結果、30数局の基地局が流出し、251サイトの基地局でサービスが中断しました。	衛星エントランス搭載移動基地局車の出動などによるエリア救済、水没基地局の設備取替による仮復旧、携帯型発動発電機による電力救済などにあたり、10月7日には第3非常態勢を解除しました。
豪雨 （鹿児島県奄美大島）	2011年 10月20日～ 10月28日	伝送路故障および浸水によるサービス中断故障が計84局で発生するとともに、最大28局で停電が発生しました。	移動基地局車、衛星エントランス車など災害復旧車両をフェリーで奄美大島に運搬し、復旧優先順位の高い避難場所などのエリア復旧、浸水基地局の応急復旧などにあたった結果、10月28日までの9日間ですべてのサービス中断故障を回復しました。

製品安全の確保

設計から販売後まですべての過程で製品の安全性に配慮

携帯電話メーカーとともに設計段階から安全性に配慮した製品開発に努めています。
メーカーの設計基準のみに頼らず、ドコモの安全性基準をメーカーに提示するとともに、製品の開発時に電気的特性や堅牢性などの安全性試験を実施して、製品の発売までに安全性を確認しています。
また、発売後に故障や品質問題が発生した場合の対応窓口として故障受付拠点を全国に配置しており、故障した携帯電話をお預かりするさいにも代替機を貸し出すなど、お客様の利便性を損ねることがないよう努めています。さらに、重大な不具合などが発生した場合には、副社長を最高責任者とする「端末対策委員会」を開催し、不具合の内容と原因を確認した上で対応方針を決定し、お客様に迅速に対応するための社内体制や周知方法を確立しています。

故障受付拠点数の推移



標準的な品質管理フロー

プロセス	作業内容	主管部
設計（ガイドラインの策定）	● 携帯電話の安全性に関わる基準を作成	移動機開発部など
試作機の品質検査	● 有害物質を使用していないかの確認 ● 携帯電話が異常発熱していないかの確認 ● 携帯電話ハードウェアの性能確認 ● 電池パックの安全性チェック	
導入の判定	● 開発段階における携帯電話の安全性・性能の最終確認	端末サービス部、販売関連部署など
量産機の品質検査	● 仕様書をもとに携帯電話の検査を実施	資材部
発売		
アフターサービス	● 故障受付対応、品質管理	端末サービス部など

自動更新機能などで携帯電話のソフトウェア不具合に対応

携帯電話のソフトウェアに不具合があった場合には、お客様にご来店いただくことなく解消できるよう、不具合を改善するソフトウェア更新情報をドコモのウェブサイト上に公開し、お客様ご自身でソフトウェアアップデート（更新）を実施いただくようお願いしています。
また、2007年に発売した「905iシリーズ」以降の機種には、ソフトウェアの自動更新機能を搭載※1しており、お客様ご自身が操作をすることなくソフトウェアを自動的に最新版にアップデートし、常に正常なソフトウェアをご利用いただけるようにしています。

※1 一部の機種には搭載していません。

製品アップデート情報へ

研修や資格認定制度で、故障受付業務を担当するスタッフのレベルを向上

携帯電話などの故障修理依頼に適切に対応するため、故障受付業務を担当しているドコモショップのスタッフのレベルを向上し、故障原因の特定から機能回復までのプロセスや、ドコモのアフターサービスの知識やスキルを習得する研修を実施しています。一定以上の知識やスキルを習得したスタッフについては、「マイスター制度」により資格認定しています。
2011年度は、急速に拡大したスマートフォンの故障受付業務を適切に実施するため、スマートフォンに関する研修の充実を図りました。
今後も、アフターサービスに必要なスキルを学ぶ研修を充実させ、全国のドコモショップスタッフの応対品質のさらなる向上と応対スキルの均質化を図っていきます。

「REGZA Phone T-01D」の一時販売停止について

ドコモスマートフォン「REGZA Phone T-01D」において、ソフトウェアの不具合によって、電池残量が5%以下に低下したさい、または初回電源投入時に音声通話・パケット通信ができないという事象が確認されました。このため、2011年11月18日から販売を一時停止しました。
販売停止については、同日中に報道発表するとともに、ドコモのウェブサイトや「iモード」の「お知らせ」、「dメニュー」の「お客様サポート」に掲載し、すでにご購入していただいたお客様（2011年11月18日時点で累計販売台数約5,200台）には、最寄りのドコモショップへお立ち寄りいただくようお知らせし、お預かりでの修理と代替機の貸出しを実施しておりました。
11月28日に不具合を改善するソフトウェアの準備が整ったことで、ソフトウェア更新情報をドコモのウェブサイト上に公開し、お客様ご自身でソフトウェア更新していただくようご案内しました。また、11月30日よりご購入いただいたお客様に対してはダイレクトメールを発送し、ソフトウェア更新をお願いしました。
その後、ソフトウェア更新済みの製品が準備できたため、12月2日から全国一斉に販売を再開しています。
ご愛用のお客様にはご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げますとともに、再発防止に取り組んでまいります。

子どもたちへの配慮

携帯電話をめぐる危険・トラブルから子どもたちを守る取組みに注力

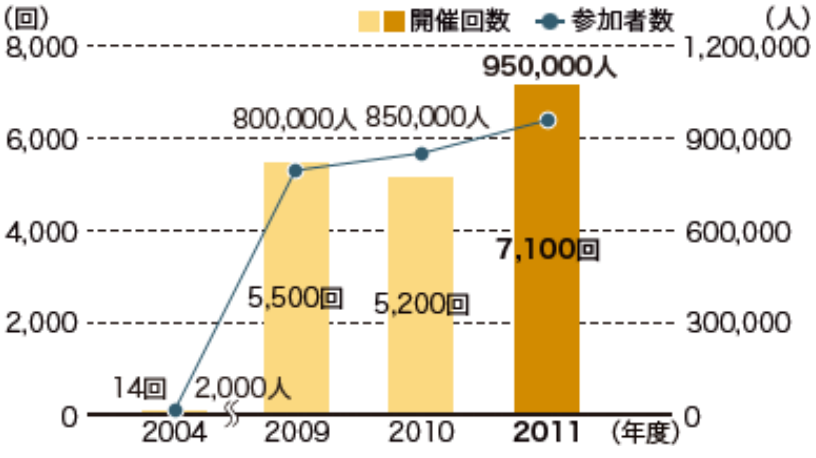
日本国内の携帯電話の契約数は、2012年3月末現在、約1億2,000万台となっており、ほぼ1人に1台普及している状況です。携帯電話をもつ子どもも多く、いつでも家族と連絡を取り合えることが子どもたちの利便性や安全の大きな力となっている反面、有害な情報にふれたり、トラブルに巻き込まれたりするケースも増えています。こうした状況を踏まえて、基準を設けて子どもが安心して利用できるよう推奨機種や機能を定める自治体も出てきています。
ドコモでは、安心・安全に使える子ども向けの携帯電話として、「キッズケータイシリーズ」を2006年から提供していますが、2011年9月には、GPSや防犯ブザーなどの安心機能をプラスした「キッズケータイ HW-02C」を発売しました。
また、昨今のスマートフォンの急速な普及なども踏まえて、従来より「iモード」で提供している「アクセス制限サービス」（フィルタリングサービス）を「spモード」でもサービス開始時(2010年9月)よりご利用いただけるようにしました。さらに2011年10月からは、アプリのインストールや起動、Wi-Fi経由のインターネットアクセスなどの機能を制限する「あんしんモード」の提供も開始しました。
今後も、子どもたちがより安心・安全に携帯電話を利用できるよう、取組みを強化し続けていきます。

子どもやシニアを対象に「ケータイ安全教室」を開催

ケータイ安全教室

携帯電話をめぐる犯罪やトラブルが社会問題の一つとなるなか、2004年から全国の学校やシニア団体にインストラクターを派遣して「ケータイ安全教室」を開催し、携帯電話使用時のルール・マナーや犯罪・トラブルへの対処方法などを啓発しています。
2011年度は、障がいのある子どもたちが通う特別支援学校向けのメニューを開始したほか、教員の自主開催支援用に制作した映像教材をドコモのウェブサイトで配信し、ご家庭でも気軽にご視聴いただけるようにしました。

「ケータイ安全教室」
開催回数・参加者数の推移(概数、単年度の集計)



「ケータイ安全教室」の映像教材をウェブサイトで公開

携帯電話を安心・安全に使うための知識を子どもたちに自ら教えたいという教員や保護者の方々のために、「ケータイ安全教室」の映像教材を制作し、ドコモのウェブサイトで公開しています。
この教材には携帯電話をこれからもつ、またはもち始めの頃の子どもたちに携帯電話の安心・安全な使い方、使う上での基本的なルールやマナーについて説明する「入門編」、携帯電話を使い慣れてきた子どもたちに携帯電話の安心・安全な使い方、使う上でのルールやマナー、ネットコミュニケーションや個人情報漏えいなど、被害者と加害者、それぞれの観点で具体的な事例を紹介しながら説明する「応用編」、「子どもとネット社会」の現状などについて説明する「保護者・教員編」の3種類があります。再生ボタンを押すだけで簡単に「ケータイ安全教室」が実施可能な内容となっており、ホームルームやセーフティ教室、保護者会などのほか、ご家庭でも活用していただいています。

有害サイトへのアクセスを防ぐ「アクセス制限サービス」(フィルタリングサービス)の機能をさらに拡充

出会い系などの有害サイトへのアクセスを未然に防ぐために、「アクセス制限サービス」(フィルタリングサービス)を提供しています。
このサービスには、小学生低学年、小学生高学年、中学生、高校生の学齢に応じたメニューがあり、お客様の判断でサイトやカテゴリの一部について個別に閲覧可否を設定できる「アクセス制限カスタマイズ」機能も用意しています。お子様のご利用状況に合わせて曜日ごとに1時間単位でアクセスを制限できる「時間設定」のほか、その制限時間帯に「iモードメール」の利用可否も選択できます。また、昨今のスマートフォンの急速な普及を踏まえて、「spモード」でも、この「アクセス制限サービス」と「アクセス制限カスタマイズ」機能を提供しています。
また、ドコモでは、請求書の同封物や携帯電話カタログなどでお子様に安心してお使いいただくためのこうした情報を紹介し、その利用促進に努めています。
なお、「iモード」「spモード」を新規でご契約の未成年の方には、2009年4月に「青少年インターネット環境整備法 ※1」が施行されたことから、原則としてフィルタリングサービスをお申込みいただいています。

※1 正式名称は「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律」です。

<table>
<tr><th rowspan="2"></th><th rowspan="2">アクセス制限
サービスの種類</th><th colspan="2">サイト閲覧の可否</th><th rowspan="2">【追加申込み】
アクセス制限カスタマイズ</th></tr>
<tr><th>iモードメニューサイト</th><th>一般サイト</th></tr>
<tr><td>小学生
低学年向け</td><td>Web制限 ※2
Webサイトへのアクセスを制限し、通話とメール機能のみ利用できます。</td><td colspan="2">×
ドコモが提供する一部のサイトを除く</td><td rowspan="4">サイト設定
アクセス制限対象のサイトを個別にアクセス可能にすることができます。

カテゴリ設定
アクセス制限対象のカテゴリ（サイトの分類）を個別に変更することができます。

時間設定
ウェブサイトへアクセス制限する時間帯を個別に設定することができます。また、ウェブサイトへのアクセスを制限している時間帯においてiモードメールの利用可否を選択できます（通話は利用できます）。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">小学生
高学年向け</td><td rowspan="2">キッズ iモードフィルタ
グラビア・コミュニティサイトなどを除いたiモードメニューサイトを閲覧可能です。一般サイトにはアクセスできません。</td><td>○
下記以外のiモードメニューサイト</td><td rowspan="2">×
iモードメニューサイト以外のすべてのサイト</td></tr>
<tr><td>×
グラビア・コミュニティサイトなどアクセスが制限されるカテゴリに該当するサイト ※3</td></tr>
<tr><td>中学生向け
高校生向け</td><td>iモードフィルタ
spモードフィルタ
アクセスが制限されるカテゴリに該当するサイトを除いたiモードメニューサイト又はdメニューサイト、一般サイトとEMA ※4が認定するサイトにアクセスできます。</td><td colspan="2">○
下記以外のサイト、EMA ※4が認定するサイト

×
アクセスが制限されるカテゴリに該当するサイト ※3</td></tr>
</table>

※2「Web制限」では「アクセス制限カスタマイズ」の「カテゴリ設定」はご利用いただけません。

※3 アクセス制限の対象カテゴリ：
不法（違法と思われる行為、違法と思われる薬物、不適切な薬物利用）、主張（軍事・テロ・過激派、武器・兵器、告発・中傷、自殺・家出、主張一般）、アダルト（性行為、ヌード画像、性風俗、アダルト検索・リンク集）、セキュリティ（ハッキング、不正コード配布、公開プロキシ）、ギャンブル（ギャンブル一般）、出会い（出会い・異性紹介、結婚紹介）、グロテスク（グロテスク）、オカルト（オカルト）、コミュニケーション（ウェブチャット、掲示板、IT掲示板）、成人嗜好（娯楽誌、喫煙、飲酒、アルコール製品、水着・下着・フェチ画像、文章による性的表現、コスプレ）
上記は対象カテゴリに該当するサイトとして、ネットスター（株）より提供されたURLデータベースに登録されているURL情報に基づきサイトおよびアプリへのアクセスを制限するものであり、内容を個別に確認し、アクセス制限するものではありません。

※4（社）モバイルコンテンツ審査・運用監視機構の略です。

子どものスマートフォン利用に配慮した「あんしんモード」の提供を開始

親が安心して子どもにスマートフォンをもたせることができるよう、新規アプリのインストールや、選択していないアプリの起動、Wi-Fi経由のインターネットアクセス、指定した相手以外との通話の発着信などを制限する「あんしんモード」の提供を、2011年10月から開始しました。このサービスを利用していただくことで、子どもに与えたくないゲームなどのアプリの取得・使用や、Wi-Fi経由での有害サイトへのアクセスを防ぐことができ、また通話の相手も選択して設定することができます。
ドコモでは、「アクセス制限サービスパンフレット」などの各種パンフレット類で、「spモードフィルタ」（フィルタリングサービス）と合わせ、この「あんしんモード」の利用促進を図っており、2012年3月までに約4万名のお客様にご利用いただいています。

親子の安心に役立つ「キッズケータイ」と「親子モード」を提供

ドコモでは、子どもたちに携帯電話を安心してもたせられるよう、携帯電話の機能やサービスの強化・改善に継続して取り組んでいます。

「キッズケータイ HW-02C」を発売

安心・安全に使える子ども向けの携帯電話として、「キッズケータイシリーズ」を2006年から提供しています。2011年9月には、使用できる機能を通話、防犯ブザー、GPSに限定した「キッズケータイ HW-02C」を発売しました。通常の携帯電話やスマートフォン、パソコンから携帯電話をもっている相手の居場所を確認できる「イマドコサーチ」に対応しているほか、子どもが防犯ブザー用のストラップを引くと、大音量のブザー音で周囲に危険を知らせるのと同時に、あらかじめ登録した保護者の緊急連絡先へ自動で電話をかける機能もあります。また、電話帳に登録した電話番号以外には発信することができない上、「iモード」非対応・ブラウザ非搭載のため、有害サイトへのアクセスも防ぐことができます。

変えてほしくない設定の変更を防ぐ「親子モード」

ドコモでは、子どもに変えてほしくない設定の変更を防止する「親子モード」を提供しています。「親子モード」は、「iモード」「メール」「iアプリ」「カメラ」「ワンセグ」など使ってほしくない機能を、機能ごとにロック。また、子ども用のパスワードとは別に、保護者用の「暗証番号」の設定が可能で、子どもがロックを解除するのを防ぐことができる安心の機能です。
「親子モード」は、これまでに「style」シリーズをはじめ19機種に搭載しています。

高齢者への配慮

高齢化社会の進展を踏まえて、シニア向け「ケータイ安全教室」も開催

高齢化社会の進展を踏まえて、2009年からシニア向けの「ケータイ安全教室」を地域コミュニティなどの団体に講師を派遣して開催しています。2011年度は約1,100回開催し、約25,000人の方に受講していただきました。
内容は2部構成としており、第1部では「被害者にならないために」をテーマにシニア層に被害者が多い振り込め詐欺などの犯罪から身を守るための対策を説明し、第2部では「身を守るために」をテーマに「災害用伝言板」や緊急速報「エリアメール」など災害時に身を守るためのサービスや携帯電話をなくしてしまった場合の対処方法などを紹介しています。また、講義を聞くだけではなく実際に携帯電話を使ってみたいとのご要望を受け、講義に加えて携帯電話の操作も体験していただける時間を設けたカリキュラムも用意しています。
なお、ドコモでは、より多くの方々に携帯電話の安心・安全な活用方法を紹介していくために、シニア向け「ケータイ安全教室」で使用している映像教材をウェブサイトで公開しています。

迷惑メール・迷惑電話への対応

安心・安全に関するサービスをご案内する「ドコモあんしんホットライン」を運営

迷惑メール対策や利用マナー、子どもが安全に携帯電話を利用する方法など、ドコモの各種安心・安全サービスをご案内する「ドコモあんしんホットライン」を設けています。
2011年度は、迷惑メール対策や、「ケータイデータお預かりサービス」「電池パック安心サポート」「エリアメール」などについて約53万件のお問い合わせをいただきました。ドコモでは、こうしたお問い合わせの内容を踏まえてサービスの改善に取り組んでいます。

迷惑メールの撲滅に向けて対策機能の強化を継続

お客様に携帯電話のメールを安心してご利用いただくために、「迷惑メールを送信させない」「メールアドレス収集目的の宛先不明メールをブロックする」「迷惑メールを受け取らない設定機能を提供する」という方針のもと、迷惑メール対策機能の強化に継続的に取り組んでいます。
例えば2011年度は、7月に携帯電話事業者間でSMS（ショートメッセージサービス）の相互接続が開始されたことにともない、SMS拒否設定の機能を追加するとともに、迷惑メール送信者情報の事業者間交換を開始するなど、携帯電話業界全体の課題として迷惑メール対策の強化に取り組みました。
このように、ドコモでは迷惑メールに対してさまざまな対策を講じ、一定の効果は上がっているものの、迷惑メールの送信手口やパターンは日々多様化・巧妙化しており、依然としてお客様からはお問い合わせやご相談をいただいています。
今後も引き続き、よりお客様に快適にメールをご利用いただけるよう対策を強化していきます。

着信履歴を残すことなく自動的に電話を終了させる「迷惑電話ストップサービス」を提供

迷惑電話やいたずら電話への対策として、「迷惑電話ストップサービス」を提供しています。
これは、あらかじめ迷惑電話として登録しておいた番号からの着信に対して、自動ガイダンス「おかけになった電話番号への通話は、おつなぎできません」で応答し、お客様の携帯電話に着信履歴を残すことなく電話を自動的に終了させるサービスです。

マナーへの配慮

携帯電話の利用を控えたいお客様への対応としてマナー対策機能・サービスを用意

携帯電話の利用を控えたい公共の場所でのマナー対策や自動車などを運転中の安全対策、また携帯電話の使用を禁じられている場所での対応などのために、「公共モード」(ドライブモード)と「公共モード」(電源OFF)を用意しています。
「公共モード」(ドライブモード)は、携帯電話の利用を控えたい場合に発信者へガイダンスを流して通話を終了する携帯電話の機能で、お客様の携帯電話の着信動作(着信音、振動、発光など)もありません。一方、「公共モード」(電源OFF)は、電源を切ることが求められる飛行機や病院のなかにいるさいにご利用いただくネットワークサービスで、その旨を伝える音声ガイダンスを流して発信者の通話を終了します。

不正利用の防止

行政や他の携帯電話事業者とともに振り込め詐欺の防止対策を推進

振り込め詐欺による被害が大きな社会問題となっていることを受けて、不正契約された携帯電話を用いた振り込め詐欺の防止を強化するために、行政や他の携帯電話事業者などとともに次の対策を実施しています。

主な振り込め詐欺防止対策

受付審査の強化

- 個人契約の利用料金の支払方法を原則としてクレジットカードまたは銀行口座引落に限定。ドコモショップなどの店頭でクレジットカードやキャッシュカードを確認。
- 警察から本人確認の求めがあり、本人確認に応じていただけずに利用停止となった回線に関する契約者情報を事業者間で共有、受付審査に活用。
- 同一名義での大量不正契約を防止するため、原則として、同一個人名義での契約回線数を、当社が定める回線種別ごとに最大5回線までに制限。

警察への情報提供

- お客様に事前にご説明した上で、運転免許証などの本人確認書類に偽造などの疑いがある場合はその情報を警察に提供。

不正入手された携帯電話機に対するネットワーク利用を制限

盗難や契約時における本人確認書類の偽造などによって不正に入手された携帯電話機の一部が市場に流通しているため、携帯電話機の不正入手が明らかになった場合、ドコモショップなどの申告に基づいて、「Xi」「FOMA」サービスの音声・パケット通信の利用をネットワーク側で制限しています。
また、ドコモのウェブサイトや「iモード」サイトで携帯電話機の固有番号（製造番号）を入力することで、ドコモショップなどの販売店以外で携帯電話機を購入されるお客様にネットワーク利用制限対象の携帯電話機であるかを確認していただける仕組みも用意しています。
さらに、インターネット上での不正入手携帯電話機の流通防止策として、下記のインターネットオークションサイト運営会社4社に対して、携帯電話機の出品時には固有番号（製造番号）の記載を義務づけるよう要請し、対策を実施していただいています。

携帯電話機の固有番号（製造番号）記載を義務化したインターネットオークションサイト運営会社（順不同）

- 楽天オークション（株）（運営サイト：楽天オークション）
- （株）ディー・エヌ・エー（運営サイト：ビッダーズ）
- （株）モバオク（運営サイト：モバオク）
- ヤフー（株）（運営サイト：Yahoo!オークション）

遠隔操作などで「おサイフケータイ」のセキュリティを確保

電子マネーでの決済機能やクレジットカードの機能などを、携帯電話に組み込んだICカードに搭載できる「おサイフケータイ」は、セキュリティ対策が不可欠です。
そこで、紛失や盗難に遭った場合に、ドコモに連絡をいただくことで、遠隔操作によって「おサイフケータイ」の機能を含む携帯電話のすべての機能をロックするサービスを用意しています。また、普段はお客様の操作でICカードにロックをかけて、必要な時だけ解除するという使い方も有効なセキュリティ対策となることから、ウェブサイトや取扱説明書などで紹介しています。

セキュリティについてへ

スマートフォンのウイルス対策「ドコモ あんしんスキャン」を提供

ドコモあんしんスキャン

近年のスマートフォンの普及にともなって、Androidなどスマートフォン用のOSを狙ったコンピュータ・ウイルスも確認されるようになりました。
そこで、2011年7月からAndroidを搭載したドコモのスマートフォン向けサービス「ドコモあんしんスキャン」を提供しています。「ドコモあんしんスキャン」は、ITセキュリティの分野で世界的に知られるマカフィー（株）の製品を使用。手動もしくは自動で、スマートフォンにダウンロードしたアプリや、メモリ媒体に紛れ込んだウイルスを検出・警告します。さらに、ウイルス定義ファイルは自動で更新されるように設定でき、安心のウイルス対策サービスを提供しています。

「ドコモ あんしんスキャン」の主な機能

ウイルス対策機能（セキュリティ スキャン）

- アプリのインストール時やあらかじめ指定した時刻にウイルスの有無をチェック
  スキャンの対象：アプリ、一般ファイル、SMS、メディア（音楽／動画）ファイル、圧縮ファイル
- 不審なプログラム（PUP）をチェック
- 新しいウイルスに対応してウイルス定義ファイルを更新

危険サイト対策機能（セーフブラウジング）

- ウェブサイトの安全性を判定して、危険サイト（フィッシングサイト・ウイルス配布サイトなど）へのアクセスを警告

個人データ確認支援機能（プライバシーチェック）

- アプリのインストール後に、個々のアプリがどのような個人データを取得しているのか一覧で表示し、再確認することができます。

法人向けに「スマートフォン遠隔制御サービス」の提供を開始

安心・安全にスマートフォンを利用したいという法人のお客様向けに、専用のウェブサイトからスマートフォンの制御や各種設定を遠隔でできる「スマートフォン遠隔制御サービス」を2011年4月から提供しています。
このサービスをご利用いただくことで、例えば社員がスマートフォンを紛失した場合でも、端末のロックやデータの削除を遠隔操作で行うことができ、第三者による不正利用やデータ漏えいのリスクを軽減することができます。また、端末の発信先を制限することもでき、業務外の電話を防止することも可能です。

情報セキュリティの確保

システムセキュリティの強化と研修で個人情報漏えいの防止を徹底

ドコモショップでの研修などで
使用しているテキスト

約6,000万件の個人・法人のお客様情報をお預かりする会社として、情報漏えい防止のためのセキュリティ対策にはとくに力を入れています。
お客様情報を管理するシステムは、使用できる社員を最小限とし、担当者ごとに取り扱える情報を制限しています。その上で、システムの使用時には都度、生体認証 ※1を必須とし、利用履歴のチェックも定期的に実施しています。さらに、情報を暗号化して管理することで、無断で持ち出されても意味をなさないものとしています。
そうした対策とともに、社員の個人情報保護に対する意識の向上を図るために、派遣社員を含むすべての社員・役員に年1回以上の研修を実施しています。あわせて、ドコモショップに対する取組みとして、研修を年1回以上実施するとともに、情報管理が適切になされているかを毎月確認しています。
さらに、グループ全体で毎年11月を「情報セキュリティ月間」と定め、情報セキュリティ順守の重要性を各組織で再認識するよう取り組んでいます。2011年の「情報セキュリティ月間」には、社長からのメッセージを掲載した「セキュリティNews」の号外を発行し、社内に注意を喚起しました。また、ウイルス感染時の初動確認に関する研修を実施したほか、過去のセキュリティ事故などを教訓とした教育テキストを社内サイトに掲載しました。

※1 指紋、顔、声などの身体的特徴によって、利用者本人であるかどうかを確認する仕組みです。パスワードに比べ、原理的に「なりすまし」しにくい認証方式です。

電波の安全性への配慮

「電波防護指針」や法規制の順守を徹底

電波の安全性は社会的な関心事項の一つです。なかでも、携帯電話の電波が人体に与える影響については、50年以上にわたって調査研究が行われており、WHO（世界保健機関）や総務省が精査した結果に基づいて、国の「電波防護指針」や法規制が定められています。ドコモは、基地局および携帯電話の発する電波が指針値を下回っていることを確認しており、法規制を順守しています。
また、「電波防護指針」や法規制の順守を徹底するために、社員への研修を定期的に実施しています。

業界各社とともに電波の安全性を確認するための研究を推進

ドコモでは、2002年からKDDI（株）、ソフトバンクモバイル（株）と共同で人体の細胞・遺伝子への電波の影響を調べる実験を実施しました。2005年の中間報告を経て、2007年には「影響は確認されなかった」という最終報告を公表しました。この研究報告は、電波が細胞の構造や機能に影響を与えてがん化するという主張を否定する科学的証拠の一つであり、携帯電話や基地局の電波の安全性を改めて示したものです。
また現在、一般社団法人電波産業会（ARIB）電磁環境委員会では、電波利用における公共の福祉の増進活動の一環として、携帯電話の電波の安全性に関する調査・研究活動などを行っています。ドコモもこの活動に賛同し、正会員として積極的に関与しています。今後も、携帯電話事業者の重要な社会的責任の一つとして、電波の安全性に関する国内外の研究動向を注視していきます。

商品・サービスに関する研究開発

“変革とチャレンジ”をコンセプトに先進的な研究開発を推進

お客様により便利な商品・サービスをご提案するために、中長期的な経営戦略のキーワードでもある“変革とチャレンジ”をコンセプトに、未来を見据えた先進的な研究開発に取り組んでいます。また、そうした取組みの成果を、各種の展示会などを通じて社会に発信しています。

2011年度の主な研究開発事例	
研究開発テーマ	概要
着せ替えセンサジャケットの開発	センサなどのハードウェアを組み込んだカスタムジャケットをスマートフォンに装着することにより、さまざまな周辺機器と連携し、スマートフォンの機能を拡充する。
超高速充電の開発	スマートフォンに装着する補助電池（バッテリージャケット）の充電時間を、従来のスマートフォンの充電時間の10分の1～15分の1にあたる約10分とする。
ネットワーク仮想化技術の移動網への応用	災害時等に発生する膨大な量の通信や、今後増大するスマートフォンの通信を効率的かつ経済的に処理する。

第4世代移動通信方式「LTE-Advanced」の伝送実験を開始

LTE-Advancedの実証実験

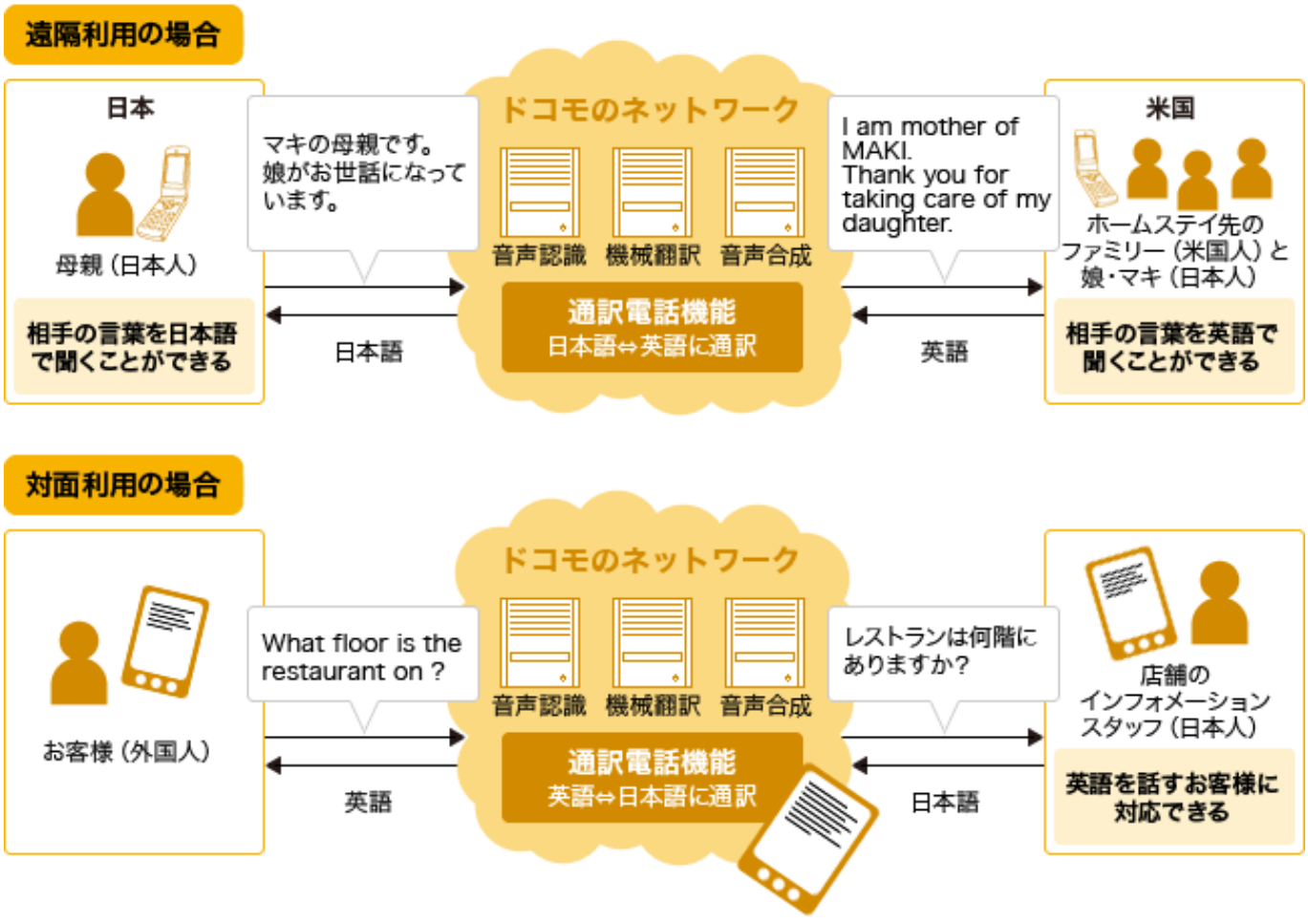
2011年3月に第4世代の移動通信方式「LTE-Advanced」の実験試験局免許を総務省から取得し、神奈川県内で無線伝送の実証実験を開始しました。
「LTE-Advanced」は、ドコモが2010年12月から「Xi」（クロッシィ）としてサービスを始めた新たな携帯電話の通信規格「LTE」（Long Term Evolution）をさらに高度化した通信方式です。ドコモでは、「LTE-Advanced」の実証実験システムを開発。2010年12月に有線接続による模擬環境下での室内信号伝送実験で、受信時の最大通信速度で「Xi」（クロッシィ）の約14倍にあたる約1Gbpsの信号伝送に成功しています。
2011年度の実証実験では、このシステムを用いて、「ドコモR&Dセンタ」内および神奈川県横須賀市、相模原市に実際の使用環境を構築して無線伝送実験を実施し、「LTE-Advanced」の主要技術の性能を検証。2011年5月までに、屋外環境における1移動局での走行伝送実験を実施し、送信時200Mbps、受信時600Mbps以上の伝送速度を実現しています。また、11月には屋内環境での伝送実験を行い、2移動局との同時通信において、受信時の合計で1Gbps以上の伝送速度を達成しています。
「LTE-Advanced」は、移動通信システムの国際標準化団体である3GPP（3rd Generation Partnership Project）で標準化が進められています。今後も、移動通信の高速・大容量化に向けて、「LTE-Advanced」の研究開発と国際標準化への取組みを推進していきます。

言葉の壁を越えたコミュニケーションの実現をめざし、「通訳電話サービス」の試験サービスを実施

言葉の壁を越えたコミュニケーションの実現をめざし、異なる言語での会話を可能にする「通訳電話サービス」の研究開発を進めています。2011年11月からは、観光、教育、小売、医療、行政、金融などさまざまな分野の協力企業・団体約50社を対象に、試験サービスを実施しました。あわせて、モニター公募した約400名の一般のお客様を対象に、個人向けの試験サービスも実施しました。
この「通訳電話サービス」は、携帯電話に話した内容をドコモのネットワーク上で相手の使う外国語※1に翻訳し、合成音声で伝えるものです。また、話した内容は文字化して双方の端末の画面に表示し、会話内容を確認することもできます。今回の試験サービスを通じて、企業・団体のお客様からは「とくに中国語に関して、単語レベルでも伝えることができて便利」、個人のお客様からは「思っていたよりも正しく認識して、しっかりと翻訳してくれる」といったご意見をいただきました。今後は、本格的なサービス提供に向け、さらにお客様のご意見に耳を傾けながらサービスの改善を図り、技術開発を進めていきます。

※1 試験サービスは、日本語－英語、日本語－韓国語、日本語－中国語で実施しました。

「通訳電話サービス」の概要



文字認識技術を活用したアプリをトライアル提供

ドコモは、「カメラ越しに文字を表示させるだけで何でも教えてくれる」携帯電話の実現に向け、文字認識技術の研究開発を進めています。2011年9月からは、外国語の料理メニューを瞬時に日本語で表示するアプリを開発し、主に旅行で海外へ渡航されるお客様を対象に無料でトライアル提供しました。
このアプリは、Androidを搭載したドコモスマートフォンに対応しており、カメラ越しに外国語メニューの料理名を表示させるだけで日本語訳を同画面に素早く表示させることが可能です。英語、中国語、韓国語に対応しており、海外旅行中に読めない料理名がある場合などに、携帯電話をかざすだけで日本語の料理名を知ることができます。トライアル提供を通じて、お客様からは「一瞬で日本語訳が表示されるので驚いた」「カメラをかざすだけの簡単な操作なので非常に便利」といったご意見をいただきました。
トライアル提供でいただいたお客様のご意見を反映させながら、外国の看板やショッピング中の商品情報など、携帯電話で文字の入力が難しい外国語をカメラ越しで表示させるだけで、その意味を日本語に訳すサービスを実現していきます。

携帯電話の「光と影」をテーマにした調査・研究に注力

ドコモが運営している「モバイル社会研究所」は、自由で独立した立場から、携帯電話の普及がもたらす光と影の両面について解明することを目的に、モバイルコミュニケーションの社会的・文化的影響を調査・研究し、その成果をウェブサイトなどで国内外に発信しています。

「モバイル社会研究所」の2011年度の主な調査・研究活動

子どもの携帯電話利用に関する国際比較調査を実施

子どもの携帯電話利用に関する
国際比較調査報告書の表紙

携帯電話の国際業界団体であるGSM Association（GSMA）と共同で、子どもの携帯電話利用に関する国際比較調査を実施しました。調査対象国は日本、インド、エジプト、パラグアイで、8歳～18歳までの約2,500人の子どもとその保護者を対象にアンケートを行いました。この調査から、子どもたちの日頃のケータイ利用実態や、インターネットサイトやソーシャルネットワーキングサービスの使用状況、親子・友達間のコミュニケーションへの影響について分析しました。

モバイル社会研究所　子どものケータイ利用調査－四ヵ国比較－

「日本行動計量学会第39回大会」に参加

2011年9月に開催された「日本行動計量学会第39回大会」に、「モバイル社会研究所」の研究員が参加。“ケータイ・ライフスタイル”についての研究成果を、「人間関係の構造変化」「ケータイ機能の構造変化」「ライフスタイルの社会的分布」の側面から発表したほか、同大会の特別企画シンポジウムでは、災害時における携帯電話利用をテーマとしたパネルディスカッションを行いました。

モバイル社会研究所　日本行動計量学会第39回大会参加報告

「第2回ケータイ社会研究レポートコンテスト」を開催

レポートコンテスト受賞者の記念撮影

豊かで健全なケータイ社会の実現をめざす調査・研究活動の一環として、「モバイル社会研究所」で実施した年次アンケート調査結果を大学の研究室などに提供し、大学生・大学院生による研究レポートコンテストを開催しています。
2011年度は、11月に「第2回ケータイ社会研究レポートコンテスト」を開催し、応募いただいた20組のなかから7組の受賞者を決定しました。
なお、年次アンケート調査・分析結果は、書籍『ケータイ社会白書』や同研究所ウェブサイトでも公開しています。

東日本大震災被災地における人々の心理・行動について調査・研究を実施

夏休み3日間映画監督体験

2011年3月11日に起きた東日本大震災は、携帯電話やスマートフォンに代表される情報メディアが普及した状況で起きた初めての大災害でした。ドコモの「モバイル社会研究所」では、震災時および震災発生後にこれらの情報メディアがどのように使われ、何が望まれてきたのかを解き明かすため、被災地域における人々の心理・行動に関する大規模な定量調査を実施しました。
また、8月には被災した岩手県沿岸部で、シニアと中学生を対象にスマートフォンやタブレットを使って短編映画を制作するワークショップ「夏休み3日間映画監督体験」を開催。マスメディアの報道からは知ることができない被災地における等身大の姿が収められた短編映画は、同研究所のウェブサイトで公開しています。

モバイル社会研究所 被災地ワークショップ

ネットワーク障害について

一連の通信障害に関するご報告

2011年6月以来、数回にわたる通信ネットワーク障害が発生し、総務省から行政指導を受けました。ドコモは、通信品質の確保に向け運用・設備運用の両面で各種の改善・強化対策を実施してきましたが、結果として多くのお客様に多大なご迷惑をおかけいたしましたことに対して深くお詫び申し上げます。
一連の通信障害は、主にスマートフォンの普及にともなうデータ通信量や制御信号数の急増により「spモード」システムやパケット交換機などの通信設備に不具合が生じたことに起因いたします。
当社は、発生した通信障害に対して保守・開発部門一体となって原因を徹底究明し、各事象の不具合修正、処理能力向上、設備の増強などの対策を完了しました。さらに全社で再発防止に取り組むべく、2011年12月25日に社長を本部長とする「ネットワーク基盤高度化対策本部」を設置。通信の秘密および個人情報の保護を含め、安心・安全で高品質なネットワークの構築に努めています。なお、これら再発防止対策の内容について、2012年3月末に総務省へ報告しました。

発生した通信ネットワーク障害の原因と対策

発生日	影響	発生事象	原因	主な対策
2011年 6月6日	関東甲信越 約150万人	Xi・FOMA・movaなどで音声・パケット通信が利用しづらい	位置情報管理システムの故障を起因とした輻輳状態の発生	サービス制御装置で輻輳が発生しないためのソフトウェアの改修　など
8月16日	全国 約110万人	spモードのパケット通信が利用しづらい	通信設備の故障による輻輳状態の発生	ネットワーク認証サーバの設備増強、ネットワーク認証サーバのさらなる処理能力の向上　など
12月20日	関西 約2万人	spモードメールで一部の利用者のメールアドレスが別の利用者のメールアドレスに置き換わる	ドコモの通信設備の故障を起因としたspモード認証サーバでの輻輳状態の発生	ユーザ管理サーバの内部処理見直し、信号処理手順の見直しによる負荷の軽減、ネットワーク認証サーバのバッファサイズの拡大　など
2012年 1月1日	全国 約260万人	spモードメールの送受信がしづらい（不達メッセージが届かない）	spモードのメール情報サーバの処理輻輳状態の発生	メール情報サーバの内部処理見直し
1月25日	東京都内 約252万人	FOMAの音声・パケット通信が利用しづらい	切り替えた新型パケット交換機の容量不足による輻輳状態の発生	パケット交換機の処理能力の再点検、信号量を把握した上での新型パケット交換機への切り替え

再発防止に向けて

通信障害の再発防止に向けて、ネットワーク基盤の高度化、工事の無事故化を図るため、処理能力・処理方式の改善や工事手順の見直しなどに取り組みました。さらに、「ネットワーク基盤高度化対策本部」に6つのWGを発足し、設備容量、設備処理能力、処理方式などについて全145項目256,966件に及ぶ全社横断的な総点検を実施。これら再発防止対策と総点検によって、現状において通信ネットワークが安定して運用できる状態にあることを確認しました。
また、今回の総点検によって、お客様への影響を十分考慮した工事計画の策定・工事実施、最新トラフィック条件を踏まえた定期的な過負荷試験の実施などの強化を図ることができました。
今後も全社で設計・施工・検証工程における再発防止を徹底し、増加するデータ通信量や制御信号数への対応と通信の秘密・個人情報の保護に努めることで、お客様に安心してご利用いただける通信ネットワークを提供していきます。

総点検項目・件数

内容	項目	件数
1. 冗長機能に不具合が生じないこと	23項目	2,806件
2. 設備の設計・設定・配備に誤りがないこと	17項目	5,223件
3. ソフトウェアに不具合がないこと	24項目	384件
4. 電源設備で障害が発生しないこと	21項目	25,863件
5. 不正プログラムの混入などがないこと	45項目	585件
6. 工事の際の手順に誤りがないこと	15項目	222,105件
合計	145項目	256,966件

再発防止に向けたさらなる対策			
処理能力に関する対策	パケット交換機への対策	処理能力総点検結果を踏まえたパケット交換機の設備増設	2012年4月
		新型パケット交換機のさらなる処理能力向上	2012年8月
	spモードシステムへの対策	新規に開発したメール情報サーバの導入	2012年2月
		スマートフォンの増加に対応するソフトウェアの改善、ネットワーク機器の増設	2012年12月
	バーストトラフィックへの対策	接続ルートが故障した場合の処理変更	2012年4月
		サービス制御装置が予備機に切り替わった場合の処理変更	2012年8月
	制御信号増加への対策	1回の無線接続で複数のアプリケーションが通信できるように無線接続手順を変更	2012年12月
処理方式に関する対策		spモードおよびmopera接続手順の変更（IPアドレスの不一致が発生しない接続手順への変更）	2012年3月
		方式検討においてユーザ識別情報の不一致防止のためのチェック観点を追加	2012年1月
ソフトウェア品質に関する対策		開発ドキュメントの整備と試験の強化	2012年3月
工事品質に関する対策		工事のお客様影響度の把握、工事情報の社内共有、工事中の不測の事態に備えた回復手順などの事前確認	2012年2月
		お客様影響を最小化するための工事内容に応じた実施時間帯のルール化　など	2012年2月

2020年度に向けた環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」

「3つのアクション」を通じて人々の暮らしと社会全体の持続的な発展に貢献

ドコモでは、2020年度に向けた中長期的な環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」を2011年1月に制定しました。人々の暮らしと社会全体の持続的発展に貢献し続けていくために、私たちは“3つのアクション”―「Green of ICT」「Green by ICT」「Green with Team NTT DOCOMO」を通じて、“3つの環境テーマ”―「低炭素社会の実現」「循環型社会の形成」「生物多様性の保全」に積極的に取り組んでいます。

“3つのアクション”

“3つの環境テーマ”

低炭素社会の実現

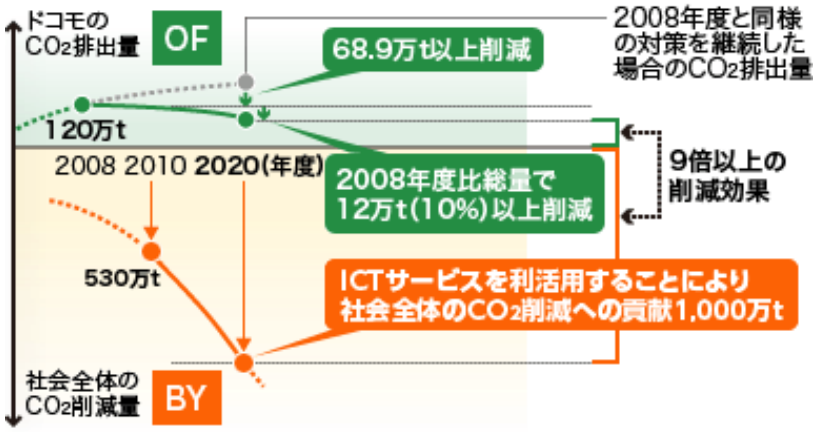
自社のCO2削減

国内において、2008年度と同様の対策を継続した場合の予測値よりも68.9万t-CO2以上削減し、同年度比で総量を10%（12万t）以上削減します。

社会全体のCO2削減

ICTサービスを利活用することにより、社会全体のCO2を、1,000万t以上削減することに貢献します。

2020年度に向けたCO2排出量の削減



※2020年度目標設定の排出係数は、0.33kg/kWh（電気事業連合会発表）を使用

主な取組み

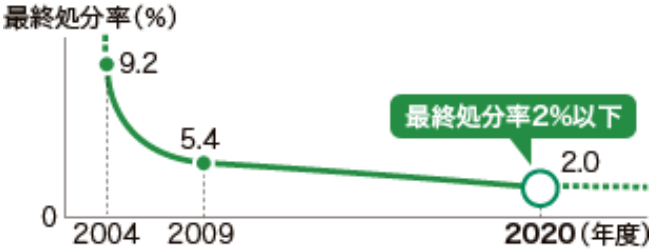
OF	・通信設備や基地局などの省電力化 ・太陽光発電システムの導入促進 ・低公害車（ハイブリッド・電気自動車など）の導入推進
BY	・ICTサービスによるCO2削減効果の見える化推進
WITH	・社員参加型の社会貢献活動「ecoモードクラブ」の推進 ・家庭における節電の取組み

循環型社会の形成

廃棄物の削減

全廃棄物の最終処分率を2%以下にします。また、撤去した通信設備廃棄物のゼロエミッション（最終処分率1%以下）を継続します。

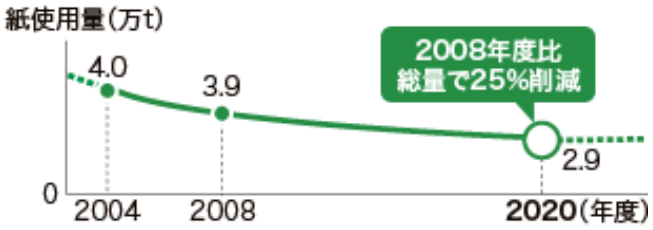
2020年度に向けた全廃棄物合計の最終処分率の低減



紙使用量の削減

ツール類における紙の総重量を2008年度比で25%（総量で9,500t）以上削減します。

2020年度に向けたツール類における紙使用量の削減



主な取組み

OF	・通信設備などの廃棄物リユース・リサイクルの推進 ・ツール類のデジタルブック化やクローズドリサイクルの推進による紙使用量削減と有効活用の実施
BY	・お客様や社会のCO_2を削減するサービス、ドコモクラウドなどトータルモバイルソリューションの提供 ・携帯電話のリサイクル活動
WITH	・携帯電話のリサイクル活動 ・資源分別回収や地域清掃活動への参加

生物多様性の保全

基本方針

生物多様性と事業との関わりを把握し、生物多様性を将来世代に引き継ぐために取組みを推進します。

事業活動を軸とした展開

あらゆる活動が地球上でつながり、生物多様性と深く関係していることから、国内外において生物多様性への影響の範囲を把握し、保全効果が認められる取組みを継続します。

社会への貢献を軸とした展開

事業との関連性にとらわれず、生物多様性の保全に向けた取組みをステークホルダーの皆様とともに推進し、その成果を開示します。

「ドコモの森」での森林整備活動

1999年度から「ドコモの森」づくりを始め、全国47都道府県すべてに設置しています。

主な取組み

OF	・事業特性に応じて関係する国内外の活動範囲とその影響の把握、および保全効果が認められる取組みの継続的推進 ・環境配慮型印刷用紙(FSC認証紙 ※1等)の使用拡大
BY	・海外現地企業と協働した植林活動と生物多様性保全に向けた取組みの推進
WITH	・全国の「ドコモの森」における森林整備活動

※1 国際的なNGOであるFSC(森林管理協議会)によって、適切に管理されていると認証された森林からつくられた紙のことです。

環境目標と実績

専門委員会でグループ共通の環境目標とアクションプランを設定

事業領域ごとに「ECOネットワーク設備専門委員会」「ECOお客様チャネル専門委員会」「ECOマネジメント専門委員会」という3つの専門委員会を設けています。各専門委員会では抽出した環境課題に基づいて、中期目標・年度目標を設定するとともに、それら目標達成のためのアクションプランを設定・管理しています。さらに、それらをグループ共通の取組み目標に設定し、組織横断的に地球環境負荷の低減に取り組んでいます。

2011年度の取組み内容および2012年度の目標・アクションプラン

ECOネットワーク設備専門委員会

2020年度を目標年度とする環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」における自社のCO_2削減目標「国内において、2008年度と同様の対策を継続した場合の予測値よりも68.9万t-CO_2以上削減し、同年度比で総量を10%(12万t-CO_2)以上削減」の達成に向け、2011年度は携帯電話の基地局における高効率・低消費電力装置の積極導入、通信設備における直流給電システム・空調新技術・省電力サーバーの導入などの施策を推進しました。
また、環境ビジョンで目標に掲げている「全廃棄物の最終処分率2%以下」の達成に向け、通信設備廃棄物や建築廃棄物等、廃棄物の種類に応じたリサイクル対策に取り組みました。
2012年度は、次の目標とアクションプランを策定しています。

ECOネットワーク設備専門委員会	
2012年度目標	目標達成のための主なアクションプラン
温室効果ガス排出量の削減に向け、環境に配慮した個々の取組みを継続的に推進	ネットワーク設備形態のエコ化を図るため、高効率・低消費電力装置を積極導入
	高効率の電源・空調装置の導入によって電力変換効率の向上を図ることでCO_2を削減
	蓄電池充電制御技術を採用した次世代型グリーン基地局の設置を図りCO_2削減を推進
廃棄物における最終処分率低減に向け、環境に配慮した個々の取組みを継続的に推進	ネットワーク設備の産廃リサイクルを維持継続、建設廃棄物のリサイクル率を向上

ECOお客様チャネル専門委員会

2020年度を目標年度とする環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」における「ICTサービスを利活用することにより、社会全体のCO_2を、1,000万t以上削減することに貢献」の達成に向け、お客様にエコを体感・実感していただける商品の企画・提供を推進しました。
また、環境ビジョンで目標に掲げている「ツール類における紙の総重量を2008年度比で25%(総量で9,500t)以上削減」の達成に向け、総合カタログ等販促ツールの廃棄数削減に取り組みました。
2012年度は、次の目標とアクションプランを策定しています。

ECOお客様チャネル専門委員会	
2012年度目標	目標達成のための主なアクションプラン
お客様にエコを体感・実感していただける商品を企画・提供	省電力化を推進
使用済み携帯電話回収の認知度を83%以上に向上	お客様に不要になった携帯電話の適切な廃棄方法を説明
	認知度向上に向けたイベント参加やツール作成などを実施
使用済み携帯電話を380万台以上回収	回収機会を創出
モバイルソリューションの積極展開によりお客様の業務効率化を図り、環境負荷低減に貢献	「FOMAユビキタスモジュール」の提供によるCO_2削減効果を把握
総合カタログの廃棄数を削減	製作数に占める倉庫廃棄数を3%以内とする
店頭SPツール(総合カタログ除く)廃棄数を削減	2011年度の倉庫廃棄数に対して全社ベースで23%削減
	倉庫廃棄率を全社ベースで5.5%以内に抑制
FSC森林認証用紙※1の導入を推進	FSC森林認証用紙の使用ツール数拡大に向けた検討を行う
環境への取組みについて、各種媒体を有効活用し、アカウンタビリティを強化	環境に関するコミュニケーションを展開
	環境情報(CSR報告書)を社外へ発信
	携帯電話回収リサイクルを活用して生物多様性保全に貢献

※1 適切に管理された森林(植林～育成～伐採～植林リサイクル)の木材を使用した紙。

ECOマネジメント専門委員会

2020年度を目標年度とする環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」における自社のCO_2削減目標「国内において、2008年度と同様の対策を継続した場合の予測値よりも68.9万t-CO_2以上削減し、同年度比で総量を10%(12万t-CO_2)以上削減」の達成に向け、2011年度はオフィスにおける節電や自社ビルにおけるLED照明の導入、低公害車の導入などの取組みを実施しました。
また、環境ビジョンで目標に掲げている廃棄物の最終処分率の低減に向けて、オフィス廃棄物の分別状況の確認や、サーマルリサイクルの向上に向けた検討などを実施しました。
2012年度は、次の目標とアクションプランを策定しています。

ECOマネジメント専門委員会	
2012年度目標	目標達成のための主なアクションプラン
オフィス領域における温室効果ガス排出量削減に向けた取組みを推進	温室効果ガス排出量削減に向け、オフィス系数値の測定・管理を推進
	NTTグループと連携した自然エネルギーの導入を推進
	低公害車(電気自動車・ハイブリッド車)の導入を推進
	LED照明の導入を推進
環境コミュニケーションを通じてドコモグループの環境マインドを向上	「ecoモードクラブ」を活用したエコマインド向上施策を実施
	CSR報告書(冊子・ウェブ)を活用した啓発活動を展開
	全社員向け環境教育を実施
ICTサービスの提供によって社会全体の温室効果ガス排出量の削減に貢献	ICTサービスの効果測定方法を検討
全国に設置したドコモの森の整備・維持活動を通じて継続的に環境貢献を推進、生物多様性保全に寄与	森林整備活動を推進
オフィス廃棄物における最終処分率低減に向けた取組みを推進	リサイクル率の高い業者に処理を依頼することにより、リサイクル率を向上

基本理念

環境保全活動の指針として「ドコモ地球環境憲章」を策定

ドコモは、今後起こりうる社会変化をとらえ、さらなる成長と社会への新たな価値提供をめざした企業ビジョン「スマートイノベーションへの挑戦－HEART－」を2010年7月に定めました。この「HEART」で掲げている「人々が豊かに生活できる社会の実現への貢献」に向けた取組みの一環として、2010年12月、環境保全活動を推進していく上での指針である「ドコモ地球環境憲章」を改定しました。
この地球環境憲章には、生物多様性保全の重要性が世界的に指摘されていることを踏まえて、基本方針の一つに事業活動が生物多様性に与える影響を把握し、生物多様性が守られた地球環境を次世代に引き継いでいくことを明記。また、ICTサービスの提供を通じて、さまざまな地球環境問題の解決に取り組んでいくことをも明確に定めています。
ドコモでは、地球環境憲章のもと、今後もグループ全体で環境保全活動を進めていきます。

ドコモ地球環境憲章（基本理念）

私たちドコモグループは、地球環境問題を重要な経営課題と捉え、自らの事業活動における環境負荷を低減します。また、ケータイを基軸としたサービスの開発や提供を通して、生活やビジネスの様々な場でイノベーションを起こし、お客様とともに社会全体の環境保全に貢献します。

ドコモ地球環境憲章（基本方針）

環境に配慮した事業の実践

- ICTサービスの提供を通して、積極的に環境に配慮した事業を推進します。
- 事業活動全般において、温室効果ガスの排出を抑制するとともに、有害物質の適正管理、3Rの推進（リデュース、リユース、リサイクル）による省資源を推進します。

環境マネジメントの強化

- 環境法規制を適切に順守するとともに、環境マネジメントシステムを通じて、リスクを未然に予防し、パフォーマンスを継続的に改善します。

環境コミュニケーションの推進

- 調達・研究開発・販売・アフターサービスのプロセスを通じ、ビジネスパートナーと協働して環境負荷低減に貢献します。
- ドコモグループの環境活動を理解してもらうために、正確な環境情報を開示するとともに、フィードバック情報を環境活動の改善に活かします。
- 社員への環境教育や各階層・部門間とのコミュニケーションを活用して、環境マインドを高めます。

生物多様性の保全

- 生物多様性と事業との関わりを把握し、生物多様性を将来世代に引き継ぐために取組みを推進します。

株式会社NTTドコモ代表取締役社長

環境マネジメントシステム

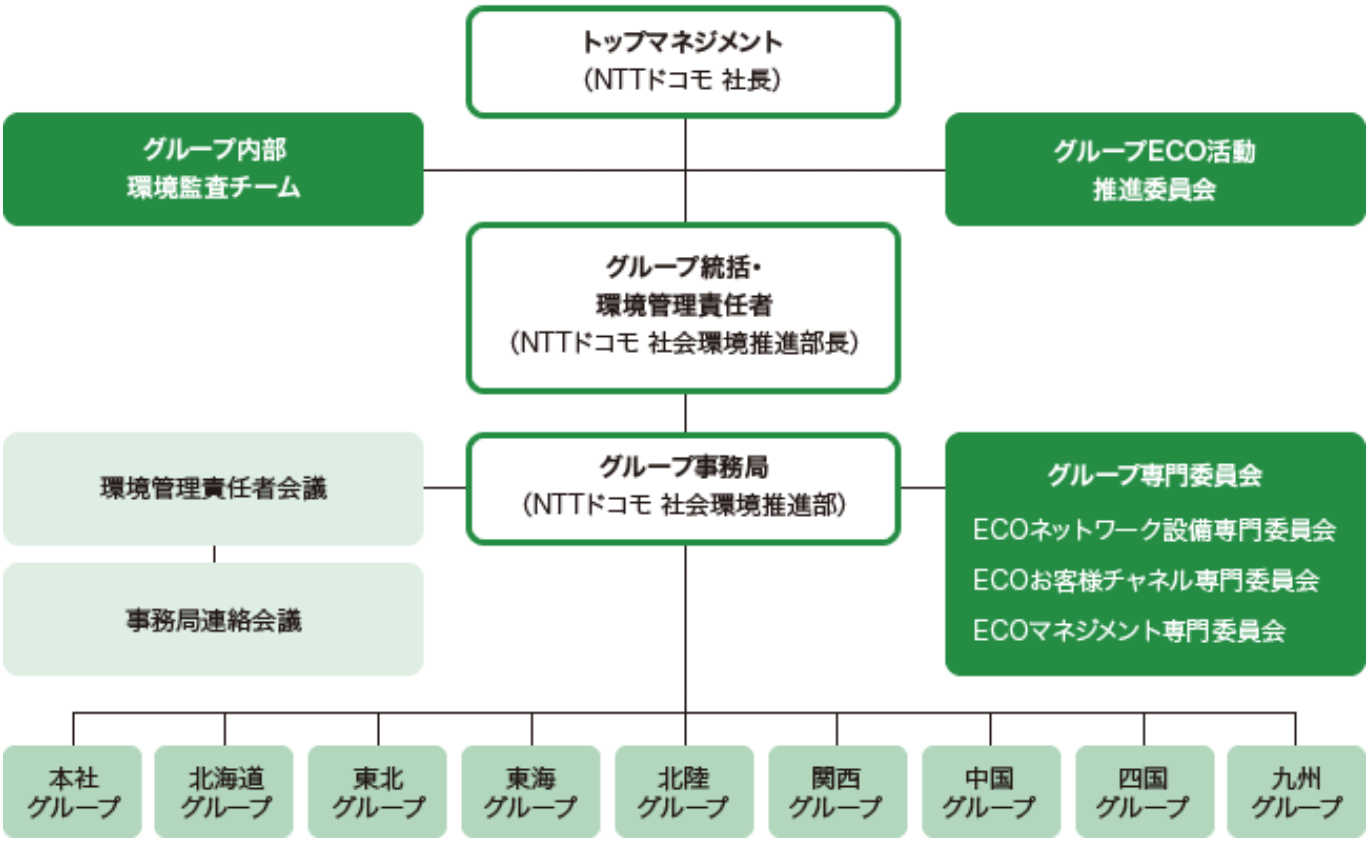
EMSを統合し、グループ全体で環境保全活動を効率的に推進

通信設備の省電力化や使用済み携帯電話の回収などの環境保全活動をグループ全体で効率的に進めていくために、グループ統一の環境目標を定めるとともに、EMS（環境マネジメントシステム）に関する国際規格「ISO14001」の統合認証を取得しています。
EMSの推進体制としては、最高意思決定機関として代表取締役社長が委員長を務める「グループECO活動推進委員会」のほか、グループ共通の環境目標の設定を担う「グループ専門委員会」、EMSの実務管理を担う「環境管理責任者会議」などを設置しており、環境目標の進捗評価や環境課題の解決に向けた討議を実施しています。
2011年度は、「グループECO活動推進委員会」「グループ専門委員会」をそれぞれ2回開催。各委員会では、2020年度までの環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」の達成に向け、具体的なアクションプランを策定しました。

ISO14001の認証を取得した組織および範囲

- 審査登録機関：Lloyd's Register Quality Assurance Limited
- 登録日：2008年1月1日
- 審査登録範囲：ドコモにおける電気通信事業および関連サービス
- 認証範囲に含まれる組織：グループ27社（（株）NTTドコモおよび機能分担子会社26社）
- 認証登録番号：YKA 4004084

環境マネジメント推進体制



主な組織の位置づけ

- グループECO活動推進委員会：グループのEMSに関する最高意思決定機関。
- グループ専門委員会：グループECO活動推進委員会の諮問機関。
- 環境管理責任者会議：各地域の環境管理責任者で構成されるグループECO活動推進委員会の諮問機関。
- グループ内部環境監査チーム：グループ各社の事務局を中心として構成された内部環境監査チーム。監査プログラムに従い、監査を実施。

環境負荷の低減に向けて独自のガイドラインを策定・運用

「製品の調達」「研究開発」「建物の建設と運用」の3項目についてドコモ独自のガイドラインを策定して、環境負荷の低減に取り組んでいます。

ガイドラインの主な内容

グリーン調達ガイドライン

環境に配慮した製品の調達に関する指針を規定。

グリーンR&Dガイドライン

製品やシステムなどの研究開発における環境負荷の低減に向けた指針を規定。

建物グリーン設計ガイドライン

建物の建設・運用におけるエネルギー消費や廃棄物の抑制に向けた指針を規定。

公正かつ厳正なグループ環境監査を実施し、EMSを継続的に改善

EMSを適切に運用していくために、内部環境監査員を養成して、公正かつ厳正な環境監査を実施しています。また、その結果に基づいてEMSを見直し、継続的な改善を図っています。
2011年度は、業務に関する環境影響の状況に応じて監査方法を見直し、いっそう実効性の高い監査の実施をめざしました。具体的には、研修の受講状況、法規制の順守状況、組織独自の環境活動の実施状況に加え、「維持管理項目」として全組織で管理しているオフィスでの紙や電気の使用量について、管理状況が適正であるか重点的に確認しました。その結果、各社ともISO14001の規格要求事項に適合しており、活動も環境マニュアルなどに準じて概ね適切に行われていることを確認しました。
また、5年目を迎えた統合EMSを継続的にレベルアップさせていくために、環境監査員を対象にした内部監査員実践研修を全国150名を対象に実施しました。
2012年度は、環境法規制や各地域の条例に対する各組織の該当判断や順守状況を重点的に確認するとともに、その結果抽出された課題などを管理体制に反映させていきます。

環境法規制の順守

各種環境法規制に対応

「エネルギーの使用の合理化に関する法律」（省エネ法）、「容器包装に係る分別収集及び再商品化の促進等に関する法律」（容器包装リサイクル法）、「廃棄物の処理および清掃に関する法律」（廃棄物処理法）といった各種環境法規制や、東京都総量削減義務制度をはじめとする各自治体の温暖化関連条例など、環境関連の法規制および条例の順守に努めています。

PCB（ポリ塩化ビフェニル）廃棄物を適正に管理

廃棄物の処理および清掃に関する法律などの規定に基づいて、廃棄物の適正処理を推進しています。
とくにPCB廃棄物については、「ポリ塩化ビフェニル廃棄物の適正な処理に関する特別措置法」（PCB特措法）に従って、保管・管理対象物品、保管場所、保管・管理方法、処分方法、緊急時の対応などについて規定した「PCB物品管理手順細則」を独自に定め、撤去したPCBを厳重に保管・管理しています。
「PCB特措法」では、PCB廃棄物を保管している事業者に対して、2016年7月までに適正に処分および処分委託を行うことが義務づけられています。現在、ドコモを含むNTTグループでは、その処分方法について検討を進めています。

グリーン調達の推進

サプライヤーとの連携のもとでグリーン調達を推進

サプライヤーの理解と協力のもと、グリーン調達を推進しており、安全で環境に配慮した製品を積極的に調達しています。また、新規調達品について環境影響評価を実施するとともに、サプライヤーに対してRoHS指令※1への準拠などを要請しています。

※1 電気電子機器への有害物質の含有を禁止するEUの規制です。

調達活動へ

各種環境配慮型印刷用紙を使用

カタログなどを作成するさい、グリーン購入ネットワーク※2が策定した「印刷・情報用紙購入ガイドライン」を参考に、古紙配合率が高い再生紙をはじめ、FSC認証紙※3などの環境配慮型バージンパルプでつくられた用紙、自社で使用した紙をリサイクルした循環再生紙などを、用途に合わせて使い分けています。
2011年度は、こうした取組みの一環として、ドコモショップなどから使用済みツールを回収し、循環再生紙にして6種類のツールに利用しました。2012年度は、FSC認証紙の利用拡大に取り組んでいきます。

※2 グリーン購入の取組みを促進するために、1996年に設立された企業、行政、消費者によるネットワークで、多くの企業や団体が参加しています。

※3 国際的なNGOであるFSC（森林管理協議会）によって、適切に管理されていると認証された森林からつくられた紙のことです。

環境会計

2011年度の実績

環境保全の取組みに要したコストとその効果を定量的に把握し、環境経営の戦略に活用していくための指針として環境会計を導入しています。

環境会計の対象範囲

対象範囲:2011年4月1日～2012年3月31日
集計範囲:ドコモグループ26社
集計基準:環境省「環境会計ガイドライン2005年版」および「ドコモ環境会計ガイドライン」

環境保全コスト(単位:百万円)

分類	主な取引内容	2011年度		2010年度		対前年度増減額	
		投資額	費用額	投資額	費用額	投資額	費用額
(1)事業エリア内コスト		1,223	12,273	614	12,100	609	173
(1)-1 公害防止コスト	水質汚濁未然防止、PCBの適正処理	1	6	0	24	1	△ 18
(1)-2 地球環境保全コスト	太陽光、風力発電システムの導入など	1,214	10,482	605	10,445	609	37
(1)-3 資源循環コスト	中水道処理システムの導入など	8	1,785	9	1,631	△ 1	154
(2)上・下流コスト	容器包装リサイクル法への対応など	131	367	153	272	△ 22	94
(3)管理活動コスト	ISO認証取得・更新など	5	2,857	52	2,969	△ 47	△ 112
(4)研究開発コスト	通信設備の省エネ、省資源に関する研究など	1,784	2,556	1,332	2,825	451	△ 269
(5)社会活動コスト	ドコモの森などの植樹活動など	0	57	0	82	0	△ 26
(6)環境損傷対応コスト	該当なし	0	0	0	0	0	0
合計		3,142	18,109	2,150	18,248	992	△ 139

環境保全効果

効果の内容		主な環境保全効果を表す指標			
		指標の分類(単位)	2011年度	2010年度	対前年度増減量
(1)事業エリア内コストに対応する効果	1. 事業活動に投入する資源に関する効果	電気使用量<CGS発電量含む>(千kWh)	2,944,856	2,814,866	129,990
		紙資源使用量(t)	33,026	29,934	3,092
		eビリング効果による紙削減量(t)	888	835	54
	2. 事業活動から排出する環境負荷および廃棄物に関する効果	温室効果ガス排出量(t-CO_2)	1,266,880	1,210,437	56,443
		通信設備、建築物関連産業廃棄物排出量(t)	23,360	17,081 ※1	6,279
(2)上・下流コストに対応する効果	事業活動から産出する財・サービスに関する効果	使用済み携帯電話など回収数(万個)	1,211	1,575	△ 364

※1 2010年度については、算定範囲の見直しにより数値修正

環境保全対策にともなう経済効果 -実質的効果-(単位:百万円)

主な効果の内容		2011年度	2010年度	対前年度増減額
収益	通信設備、建築物の撤去にともなう売却収入など	398	337	60
費用節減	低公害車の導入による燃料費の削減など	5,063	4,849	214
	撤去通信設備のリユースによる新規購入費用の節減	3,679	7,778	△ 4,099
合計		9,139	12,964	△ 3,825

事業活動にともなう環境影響

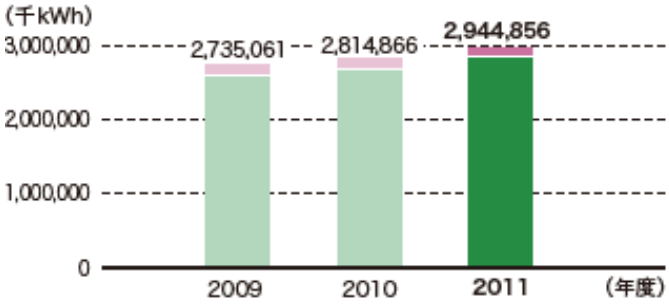
事業活動にともなう環境負荷を把握し、その低減に注力

事業活動の各段階における環境負荷を把握し、その負荷の低減に努めています。
また、貴重な資源の有効活用のために、使用済み携帯電話のリサイクルにも積極的に取り組んでいます。

環境データ

低炭素社会の実現

電力使用量



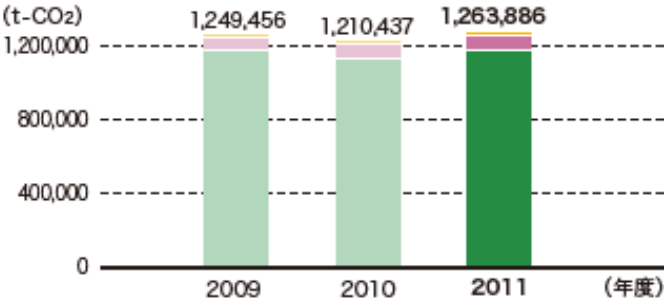
単位：千kWh

年度	2009	2010	2011
購入量	2,622,199	2,701,567	2,831,977
内：通信設備	2,404,652	2,480,967	2,634,749
発電量	112,862	113,299	112,879
合計	2,735,061	2,814,866	2,944,856

燃料・熱使用量

2011年度	ガス	36,004千m³
	重油	52kℓ
	軽油	180kℓ
	ガソリン(自動車)	3,443kℓ
	熱	108,006GJ

エネルギー起源CO_2排出量



単位：t-CO_2

年度	2009	2010	2011
電力	1,169,812	1,123,247	1,168,154
内：通信設備	1,075,490	1,031,294	1,088,493
燃料・熱	71,691	79,469	87,519
自動車	7,953	7,721	8,213
合計	1,249,456	1,210,437	1,263,886

※電力の数値は電力会社別換算係数を用いて算出しています。

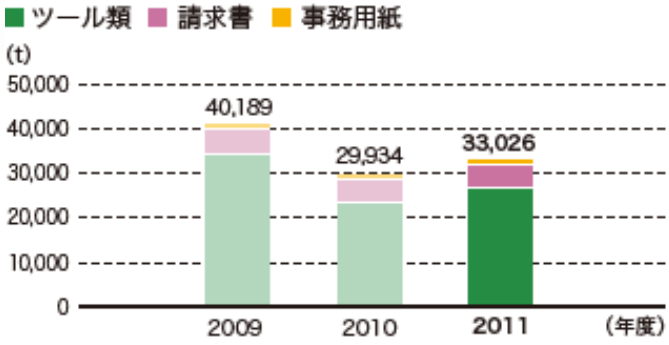
その他の温室効果ガス排出量

2011年度　2,993t-CO_2

※燃料使用における CH_4、N_2O などの排出量を CO_2 に換算しています。

循環型社会の形成

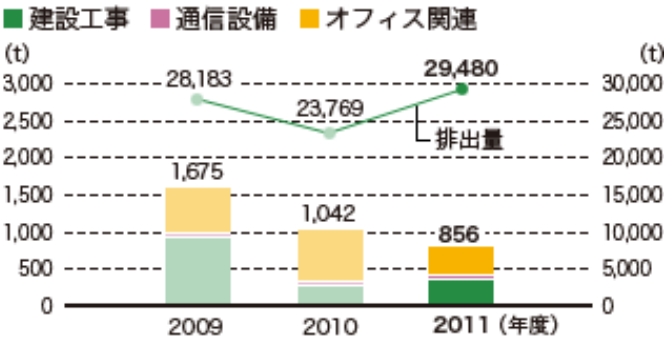
紙資源使用量



単位：t

年度	2009	2010	2011
事務用紙	998	1,011	946
請求書	5,175	5,241	5,250
ツール類	34,016	23,682	26,830
合計	40,189	29,934	33,026

最終廃棄量・排出量

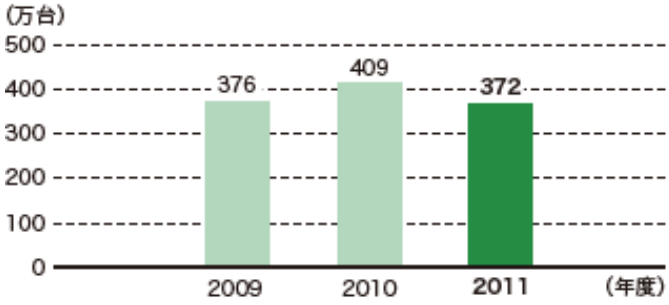


単位：t

年度	2009	2010	2011
最終廃棄量	1,675	1,042	856
オフィス関連	709	814	502
通信設備	44	40	43
建設工事	921	188	311
排出量	28,183	23,769	29,480

※2009年度・2010年度については算定範囲の見直しにより数値調整しています。

携帯電話回収数



単位：万台

年度	2009	2010	2011
携帯電話	376	409	372

参考：2011 年度回収実績

携帯電話	372万台
電池	657万台
充電器	181万台

水使用量

2011年度	上水	488千m³
	中水	92千m³

商品包装

2011年度	プラスチック容器	125t
	紙袋	1,616t

再生された主な資源

2011年度	銅	40,398kg
	金	99kg
	銀	349kg
	パラジウム	5kg

地球温暖化の防止

「立川ICTエコロジーセンター」での研究成果を生かし、通信インフラのCO_2排出量を2,599t削減

事業活動におけるCO_2排出量のなかでも、通信設備における電力使用量は大きなウェイトを占めています。
この通信設備の電力使用量の削減に向けて、最先端の省エネ技術の実用性を検証する「立川ICTエコロジーセンター」を2009年に設置。直流給電システム、空調新技術および省電力サーバーの検証を続け、従前設備と比べCO_2排出量最大66%の削減効果を実証しました。
2011年度は、その成果を商用設備に導入することで、累計2,599t-CO_2の削減を達成しました。ドコモでは、2012年度以降もこうした実証成果の通信設備への導入を順次拡大していく予定です。

通信設備の省エネ・CO_2排出量削減に注力

次世代グリーン基地局

ドコモの電力消費の大半を占める通信設備の省エネ・CO_2排出量削減に取り組んでいます。2009年には、最先端省エネ技術の実用化をめざし、検証用データセンター「立川ICTエコロジーセンター」を設立。直流給電システム、空調新技術、省電力サーバなどについて実証検証を進め、当初予定(50%)を大幅に上回る、従前設備比最大66%のCO_2削減効果を実証しました。
また、基地局の省エネ化に向けて、「次世代グリーン基地局」の整備も進めています。「次世代グリーン基地局」とは、電力会社からの商用電力で運用している既存基地局に、ソーラーパネルや風力発電、燃料電池、直流制御グリーン電力コントローラなどを設置することで、商用電力の使用量の削減をめざす基地局です。消費電力のピーク時や災害による停電時に備えて、発電後の余剰電力を蓄電するリチウムイオン電池も設置しています。
私たちは、「次世代グリーン基地局」を2013年9月末までに10か所に整備するとともに、全国の基地局の電力需給を“見える化”するシステムの構築や、複数のグリーン基地局間で電力を融通するドコモ版スマートグリッド構想の研究開発も進めています。

「Xi」（クロッシィ）サービス用基地局向けに環境対応型の無線装置を導入

2010年12月から新たな携帯電話の通信規格であるLTE ※1を利用したサービス「Xi」（クロッシィ）を提供しています。この新サービスの光張出し基地局 ※2向けに、環境負荷を低減する無線装置（RRE：Remote Radio Equipment）を開発し、導入を進めています。
RREは、既存の装置と比べて消費電力を26%削減できるほか、小型化・軽量化を実現したことで、例えば基地局への運送時における環境負荷も低減します。また、既存の通信規格W-CDMAを使う「FOMA」サービス用基地局装置との共用が可能なため、光張出し「FOMA」サービス用基地局を新しく設置するさいにRREを導入しておけば、「Xi」（クロッシィ）サービス用基地局装置を追加導入するだけでサービスの提供が可能になり、サービスエリアを効率的に拡大できます。サービス開始時点で、「Xi」（クロッシィ）サービスを提供する基地局の約50%にこの装置を導入しており、また、2010年度以降に新設した「FOMA」サービス用光張出し局についてはすべて導入しています。

※ 1 Long Term Evolutionの略。標準化団体3GPP（3rd Generation Partnership Project）で仕様が作成された移動通信方式。受信時最大100Mbps以上の高速データ通信を実現します。
※ 2 親局と別の場所に置き、光ケーブルで結んだ子局のみ設置した基地局です。

NTTグループのICT装置の省エネ性能指標として「NTTグループ省エネ性能ガイドライン」を制定・運用

ドコモを含むNTTグループ8社は、グループが使用するルーター・サーバーなどのICT装置の開発・調達にあたっての基本的な考え方を定めた「NTTグループ省エネ性能ガイドライン」を2010年4月に制定し、5月から運用しています。
NTTグループが排出するCO_2の90%以上は、通信設備やオフィスにおける電力使用にともなうものです。そこで、これらを効果的に削減するためには、使用するICT装置について、機能、性能、コストに加え、省エネ性能を考慮した装置の開発・調達が不可欠です。
同ガイドラインでは、NTTも参画しているICT分野におけるエコロジーガイドライン協議会が制定した「ICT分野におけるエコロジーガイドライン」が定める装置別の基準値を、NTTグループが新規に開発・調達するICT装置の省エネ性能指標として設定しています。

「NTTグループ省エネ性能ガイドライン」

NTTグループ各社とともに、ソーラーシステムの導入をさらに推進

ソーラーシステム

NTTグループは、地球温暖化防止に向けた取組みを強化するため、2008年5月、自然エネルギーの利用を促進する施策「グリーンNTT」を発表しました。これまでNTTグループは、全国112か所に、1.8MW規模の自然エネルギー発電設備を導入していますが、「グリーンNTT」では、新たに太陽光発電システムを構築することにより、2012年度までに合計5MW規模まで拡大するという目標を策定しています。また、その目標の達成に向け、2008年8月に「グリーンNTT」の推進主体として、NTTグループ主要9社の出資・参画による「NTT-グリーン有限責任事業組合」(NTT-グリーンLLP)を設立しました。「NTT-グリーンLLP」では、構築した太陽光発電設備の総発電設備容量を各社の出資比率に応じて配分する仕組みとしています。
ドコモは、そうした目標に沿って積極的に太陽光発電システムの導入を推進しており、2012年度までに既存導入分を含め、1,376kW規模まで拡大することとしています。2011年度は、新たに約200kW規模のシステムを構築し、これによって、ドコモ全体で自然エネルギーを利用した発電設備は、85か所、合計約1,350kW規模となりました。2012年度も継続的に導入を実施していく計画です。

社用車の低公害車への切替えを積極的に推進

社員が営業活動などに使用している社用車を低公害車 ※3に切り替えています。
2011年度は、新たに96台の低公害車を導入しました。この結果、2012年3月末現在における低公害車の保有数は累計2,296台、全社用車に占める割合は91.3%となりました。

※3 電気、ハイブリッド、天然ガス、LPG(液化石油ガス)、地域指定低排出ガス車(25%以上低排出)を低公害車としています。

統一手順書のもと、すべてのオフィスで環境負荷削減を推進

グループ各社が入居しているすべてのオフィスで、独自に定めた「NTTドコモグループオフィスエコ手順書」に基づいて、環境負荷の削減に取り組んでいます。
手順書では、両面印刷やペーパーレス会議の推進による紙資源の削減、廃棄物の分別徹底、不要な照明の消灯やパソコンの省電力機能の利用などを定めています。

オフィスやドコモショップで節電・省エネ対策を徹底

東日本大震災以降の電力使用に関する社会的要請への対応や温室効果ガス排出量の削減のために、オフィスにおける節電・省エネに積極的に取り組んでいます。
2011年度は、オフィスにおける節電の取り組みとして、照明の2分の1消灯、空調設定温度の変更、長時間未使用時のOA機器の電源断、週休日の設定変更（夏季・関東甲信越のみ）、服装ガイドラインの一部緩和等の施策を実施し、政府要請を超える節電を達成しました。
また、自社ビル、ドコモショップにおいて、照明のLED化を実施、設備面における節電・省エネ化を推進しています。
2012年度もオフィスにおいて引き続き、節電・省エネに取り組み、ドコモショップにおいては、LED照明化に加え、新たにソーラーパネルの導入を進めていきます。

【TOPICS】第20回「地球環境大賞」において文部科学大臣賞を受賞

地球環境大賞の受賞式

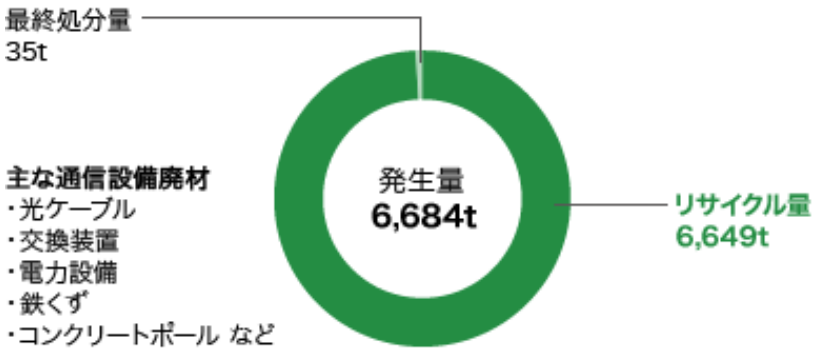
「立川ICTエコロジーセンター」の取組みが、フジサンケイグループが主催する第20回「地球環境大賞」において文部科学大臣賞を受賞しました。今後は、検証成果を適用し、ドコモ最大の通信設備である「iモード」センターをはじめ、他の通信設備や社内システムの省エネ化を進めていく計画です。

廃棄物の削減

廃棄物発生量の削減とリユース・リサイクルを積極的に推進

ドコモは、携帯電話の開発・販売やネットワーク設備の建設・運用、店舗の運営、オフィスでの業務などで多くの資源を使っています。それら資源の必要量を正確に把握して、無駄なく大切に使うことで廃棄物の発生量を削減するよう努めています。しかし、それでも発生してしまった廃棄物についてはリユース・リサイクルし、最終処分量をゼロに近づけることをめざしています。例えば、設備などの撤去にともなって発生する光ケーブルや鉄くず、コンクリートポールなどの廃棄物については、可能な限りリユース・リサイクルしています。また、通信設備や建物の新設・更新にあたっては、「建物グリーン設計ガイドライン」に基づき、リサイクル素材やリユース・リサイクルが可能な材料を積極的に使用しています。
そのほか、リサイクルを委託する事業者についても、不法投棄の防止や適正処理の確保、マニフェスト伝票の発行管理を徹底しています。
2011年度は、光ケーブルや交換装置、電力設備などの通信設備廃材は、前年度の6,928tに比べ、244t少ない、6,684tでした。
今後も廃棄物発生量の抑制とともに、発生した廃棄物の有効活用を積極的に推進していきます。

通信設備廃材のリサイクル量（2011年度）



オフィスや店舗で紙使用量の削減と廃棄物のリサイクルを推進

オフィスや店舗での紙の使用量削減と廃棄物のリサイクル率向上に取り組んでいます。
オフィスにおいては、プロジェクターやウェブなどを活用したペーパーレス会議の実施や両面印刷の徹底を図るとともに、各職場を対象に紙使用量についての調査を定期的に実施しています。また、廃棄物のリサイクルについては、各ビルの分別ルールの徹底などに努めています。
店舗においては、ドコモで各種ツールの適正作成数・適正配備数を分析するシステムを導入し、各店舗へのツールの適正配備数を把握し、紙使用量の削減に努めています。

地球温暖化防止への貢献

ソーラー充電器「FOMA ecoソーラーパネル 01」を販売

FOMA ecoソーラーパネル 01

ドコモが2011年2月から販売している「FOMA ecoソーラーパネル01」は、快晴であれば4時間～5時間ほどで携帯電話（FOMA）をフル充電できる※1ソーラー充電器です。お客様が携帯電話を充電するさい、クリーンエネルギーの太陽光を活用していただくことで、社会のCO_2削減に貢献しています。また、ソーラー充電器は屋外で電源がない時や災害が発生した時にもお使いいただけます。
ドコモでは、こうした商品の開発・提供を通じて、お客様とともに省エネ・CO_2削減に取り組んでいきます。

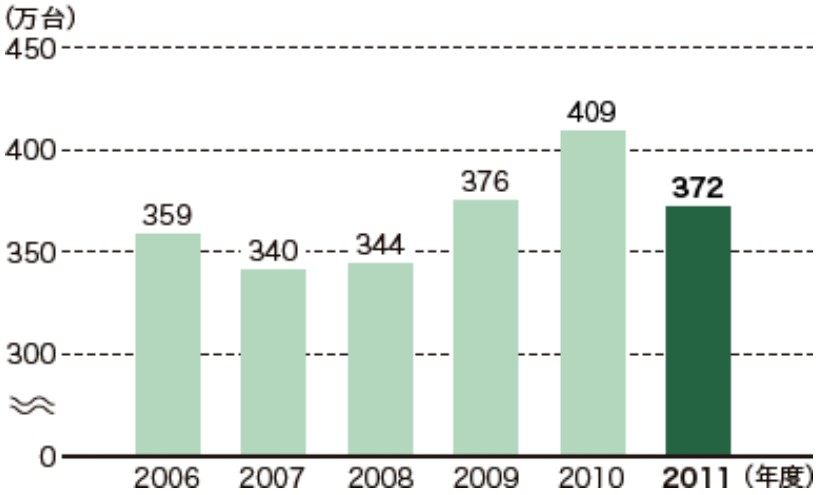
※1 放射照度1,000W/m2、モジュール温度25℃で、完全放電した電池（3.7V、800mA）を満充電する場合の時間目安です。

省資源・リサイクルの推進

貴重な資源の有効活用のために携帯電話のリサイクルを推進

携帯電話には、金、銀、銅、パラジウムなどが含まれており、鉱物資源の少ない日本にとっては貴重なリサイクル資源といえます。そこでドコモでは、1998年から使用済み携帯電話の回収・リサイクルに取り組んできました。2001年には、通信事業者の事業者団体である(社)電気通信事業者協会と連携して、自社・他社製品を問わずに回収する「モバイル・リサイクル・ネットワーク」を構築し、ドコモショップなどで携帯電話を回収しています。2011年度は、約372万台、累計で約8,036万台を回収しました。回収した携帯電話は、お客様の目の前で破砕処理等を実施し、個人情報の保護を徹底しています。
また、こうしたリサイクルの重要性を周知する活動にも力を入れています。ドコモショップの店頭に「端末回収PRステッカー」を掲示しているほか、各種イベントなどでPR活動も実施しています。また、携帯電話の回収・リサイクルのさらなる促進を目的に経済産業省、総務省、環境省がコーディネート役となって2011年7月に発足した「携帯電話リサイクル推進協議会」にも参加。他の参加企業とともに同協議会の携帯電話回収促進運動「ケータイがつなぐリサイクル」を推進し、お客様への周知などに取り組んでいます。

携帯電話回収台数の推移(年度別、概数)



携帯電話に使われたプラスチックのリサイクルを推進

携帯電話の効果的なリサイクルの実現に向けた取組みを進めています。携帯電話に使用されるプラスチックを熱分解して燃料用油を生成し、さらに油化処理後の残さから金や銀を回収するリサイクルプロセスの技術検証を2010年度から推進してきました。検証の結果、燃料利用として十分な品質の油を生成でき、かつ金属回収にも効果的であることが実証されたため、2010年度後半からこのリサイクルプロセスの導入を開始し、2011年度に導入を完了しました。なお、このリサイクルプロセスは、環境省の一般廃棄物・産業廃棄物広域認定制度※1の認定を受けています。
ドコモでは、今後もリサイクルのさらなる高効率化とお客様からの携帯電話の回収活動を進めていきます。

※1 広域認定制度:高度な再生処理が期待できるなど第三者にはない適正処理のメリットが得られる場合に、廃棄物処理に関する地方公共団体の許可が不要となる特例制度。

お客様の協力のもとに、フィリピンで植林活動を推進

植樹したマングローブ（2010年6月）

1年後（2011年10月）の様子

出資先であるフィリピンの電話会社PLDTグループと協働して、フィリピンでの植林活動を実施しています。植林を通じてCO_2排出量の削減や生物多様性の保護に貢献しています。
この活動は、ドコモショップで回収した使用済み携帯電話のリサイクルを通じて得た売却代金の一部を活用したものであり、お客様にも回収にご協力いただくことで、資源の有効活用はもちろん、環境保全にもつながります。
2011年度は、PLDTグループの一員であるSmart Communications, Inc.（SMART社）の社員と現地の植林活動協力者合わせて1,200名以上の参加を得て、フィリピン各地で地域に植生するマングローブなどの苗木約10万本を植樹しました。この植樹活動は2008年から続けており、これまでの植樹によって累計で推定18億9,000万トンのCO_2が回収されたことになります。このほかにも2011年度は、植林地の持続可能性を確認するための植林地図作成や、マニラ首都圏を流れるマリキナ川流域の森林再生についての展示なども実施しました。
今後は、2009年のオンドイ台風でマニラ首都圏が洪水被害を受けたことを踏まえ、台風被害に対するマニラ首都圏の災害体制の強化と防災能力の向上を目的に、洪水の主な水源となったマリキナ川流域の森林再生を中心に協働植林活動を継続していく予定です。

請求書や明細書を電子化し、用紙の使用量を削減

「eビリング」

口座振替やクレジットカードで携帯電話の利用料金をお支払のお客様を対象に、月々のご利用額などを「iモード」や「spモード」、インターネットで確認できる「eビリング」を提供しています。2011年度の同サービス契約数は、前年度比約38万件増の約520万件となり、A4用紙に換算すると前年度より約1,340万枚多い約2億2,200万枚が削減されたことになります。

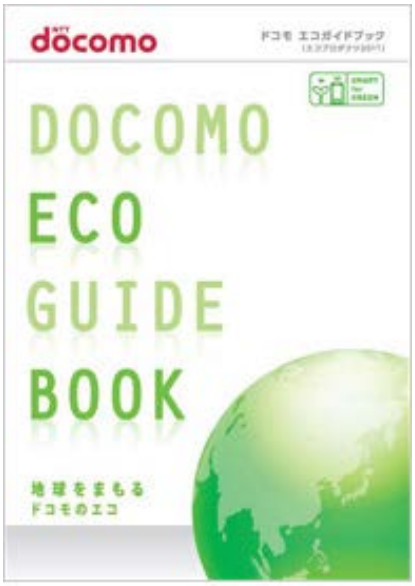
「Web明細サービス」（クレジットサービス「DCMX」）

クレジットサービス「DCMX」の利用代金明細書をウェブサイトで確認できる「Web明細サービス」を提供しており、「DCMX」の会員のうち6割を超すお客様にご利用いただいています。2011年度の申込み件数は約112万件で、2012年3月末時点での累計申込み件数は、360万件を突破しました。A4用紙に換算すると約336万枚が削減されたことになります。

取扱説明書の電子化・スリム化と、同梱物の削減を推進

2011年度に発売したすべてのスマートフォンとタブレット端末の取扱説明書を電子化し、アプリケーションとして製品に搭載しました。また、携帯電話については、「らくらくホン」など一部の機種を除き、B6サイズの取扱説明書を体積・重量とも約30%スリム化するとともに、インターネットの普及を踏まえ、製品パッケージに同梱していたパソコンとの接続時に必要なドライバなどを収めたCD-ROMを廃止。これらの取組みによって、紙の使用量と輸送にともなうCO_2排出量を削減しました。

循環再生紙の使用とカタログなどの廃棄数削減を推進



ドコモ エコガイドブック
(エコプロダクツ 2011)の表紙

ドコモは、自社が廃棄した紙を再生してつくられた循環再生紙の使用を推進しています。CSRレポートやドコモダケカレンダーのほか、請求書に同封している小冊子「docomo Letter」にも循環再生紙を採用しています。
また、カタログやパンフレットなどの必要数を正確に把握することで制作数と廃棄数の削減にも努めており、2011年度は、倉庫で保管したまま使用せずに廃棄した総合カタログの廃棄率を目標の5%よりも少ない3.4%に抑え、廃棄数を削減しました。

環境配慮型携帯電話の開発

国産ヒノキの間伐材を使った「TOUCH WOOD SH-08C」を販売

TOUCH WOOD SH-08C

2011年3月から国産ヒノキの間伐材をボディに使用した携帯電話「TOUCH WOOD SH-08C」を販売しています。これは、(社)more trees ※1、オリンパス(株)、シャープ(株)との共同プロジェクトによるものです。間伐材は、(社)more treesが保全している森の一つ、高知県の四万十川流域産のヒノキの間伐材を使用。オリンパス(株)による木材の三次元圧縮成形加工技術によって、木の質感や香り、ぬくもりはそのままに、高度な耐久性・耐水性・防虫性・防カビ性を実現しています。
また、ドコモはリサイクルABS樹脂 ※2や植物性プラスチックなど、環境に配慮した素材の携帯電話への採用を進めています。

※1 音楽家の坂本龍一氏をはじめ、細野晴臣氏、高橋幸宏氏、中沢新一氏、桑原茂一氏の5名が発起人となり、各界から100名以上の賛同人を得てスタートした、世界の森林を救うためのプロジェクトです。

※2 アクリルニトリル、ブタジエン、スチレンを原料とする合成樹脂です。

お客様とのコミュニケーション

「エコプロダクツ2011」に出展し、環境活動を広く多くの方々にPR

ドコモは、環境への取組みを広く多くの方々に知っていただくために、日本最大級の環境展示会「エコプロダクツ」に2005年から出展しています。
2011年12月に東京ビッグサイトで開催された「エコプロダクツ2011」では、「DOCOMO ECO MUSEUM」をテーマに、“明日とつながるミュージアム”“地球をまもるミュージアム”の2つのゾーンに分けて、商品やサービスを通じたドコモの環境への取組みを展示。また、不要になった携帯電話のリサイクルと再資源化、フィリピンでの植林活動なども紹介しました。
さらに、2つのミュージアムをガイドの説明を聞きながら回るエコミュージアムツアーや、間伐材を使った工作教室を開催するなど、子どもたちの環境学習に役立つ企画も実施しました。
3日間の開催期間中、ドコモのブースには約17,000人が来場し、ドコモの環境活動への理解を深めていただきました。
なお、来場者に「ドコモのエコ活動」に対する印象をアンケート調査したところ、一般来場者、小学生ともに「よい印象をもった」という回答が90%を超えました。

「エコプロダクツ2011」で紹介した主な取組み

ドコモのブース

ドコモのブースを見学する子どもたち

- 2020年度に向けたNTTドコモグループ環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」
- 災害に強く、環境に優しい次世代グリーン基地局の実用化
- 携帯電話を使って家電製品の消費電力を見える化するドコモ省エネ応援サービス
- 携帯電話を使って自転車の予約、貸出し、返却のほか利用促進アプリを提供するサイクルシェアリング
- 基地局に設置したセンサーで大気中の情報を集めて携帯電話にお届けする環境センサーネットワーク
- 携帯電話のリサイクル推進
- ドコモの森 森林整備活動とフィリピンでの植林活動

生物多様性保全への取組み

全国各地で社員やその家族による「ドコモの森」づくりを推進

ドコモの森での森林整備

自然環境保全活動の一環として、「ドコモの森」づくりに取り組んでおり、林野庁の「法人の森林」制度※1や(社)国土緑化推進機構の「緑の募金」制度※2、「企業の森づくり」サポート制度※3などを活用して、全国各地で森林の整備活動を進めています。

「ドコモの森」とは、社員やその家族が、下草刈りや枝払いなどの森林整備を通じて、自然とふれあいながら環境保護やボランティアに対する意識を高めることを目的とした活動です。「ドコモの森」は、2012年3月末現在、全国47都道府県、49か所に設置しており、総面積は野球場(グランド面積1.3ヘクタール)の約151個分に相当する約197ヘクタールとなっています。今後も、この活動を継続し、自然環境保護や生物多様性の保全に貢献していきます。

※1 林野庁と法人が森林を育成・造成し、伐採後の収益を分け合う制度です。

※2 緑の保全、森林の整備、緑化の推進、緑を通じた国際協力などの森林づくりのための募金事業です。

※3 都道府県や都道府県緑化推進委員会などが中心となり創設された制度です。

環境保護への貢献

映像や音声で世界自然遺産を楽しく学べるモバイルサイト「ユネスコキッズ」を運営

小学生に環境保全の大切さや世界自然遺産の意義を学んでもらうことを目的とした「小学生のための世界自然遺産プロジェクト」に協賛して、世界で唯一、ユネスコが公認したモバイルサイト「ユネスコキッズ」を運営しています。
「ユネスコキッズ」では、自然の美しさや貴重な映像、動物の鳴き声などを750点以上の動画や静止画、音声で解説しており、世界自然遺産について楽しく学ぶことができます。ドコモでは、「ユネスコキッズ」を通じて、環境問題を親子で語り合うこと、また子どもたちが環境について考え、行動することの大切さを提案しています。
2011年度は、世界自然遺産紹介ムービー「Share The Beauty まだしらない世界を、君に、世界に。」などの新コンテンツを追加したほか、サイトの会員を対象に屋久島と白神山地で体験授業を実施。また、2012年4月には、フィーチャーフォンだけでなく、スマートフォンとパソコンにも対応したサイトにリニューアルしました。
なお、2012年3月末現在、サイト会員の登録数は59,000名に達しており、2011年6月には、このプロジェクト開始時からのドコモのサポートに対して、ユネスコから感謝状をいただきました。

ユネスコキッズ

ドコモグループの社員・家族に呼び掛け使用済み携帯電話の回収・リサイクルを展開

グループ社員とその家族から使用済みの携帯電話を回収する活動を実施しています。
2011年度は、全国のグループ会社およびNTTグループに協力を呼び掛けて回収活動を展開し、携帯電話12,072台、電池11,010個、充電器4,520個を回収しました。これらは、お客様から回収した携帯電話と同様にリサイクルされ、貴重な資源へと生まれ変わります。
2012年度も、NTTグループに協力を呼び掛けてこの活動を継続していきます。

社員と家族が参加する「富士山エコツアー」など富士山の清掃活動を定期的に実施

グループ会社のドコモ・システムズ（株）は、2001年から環境NPO法人富士山クラブと共同で富士山の清掃活動を実施しています。当初は希望する社員のみが参加していましたが、2004年からは新入社員研修のプログラムとしても実施しています。
さらに、2004年からは、年2回、ドコモグループ社員とその家族から参加者を募集して、ゴミ拾いなどを行う「富士山エコツアー」を開催しています。2011年度は、5月に清掃活動を実施したほか、11月には特定外来植物の駆除活動を実施しました。2011年度までに計27回の清掃活動などを実施して、延べ2,140名が参加。回収したゴミの量は累計12,345kg、また、駆除した特定外来植物は約23,500株に達しています。

社員が実践したエコ・社会貢献活動でポイントが貯まる「ecoモードクラブ」を運営

社員の環境保全活動や社会貢献活動を推進するためのポイントシステム「ecoモードクラブ」を運営しています。これは、社員やその家族が実践したマイ箸、マイボトル、マイカップの使用、レジ袋の辞退などのエコ活動や、寄付や献血、ボランティア参加といった社会貢献活動をイントラネット上の専用サイト「ecoモードクラブ」で申告すると、活動に応じたポイントが貯まるというものです。
社員の参加を促進するため、蓄積した活動ポイントに応じて毎月エコグッズやフェアトレード商品を抽選でプレゼントしているほか、ポイントが多い社員を半期ごとに表彰しています。2012年3月末時点で16,700名の社員が「ecoモードクラブ」に登録しています。
また、貯まったポイントは年度ごとに集計して、全員分のポイント数に応じた金額を環境NPOなどへ寄付しています。2011年度は、認定NPO法人富士山クラブ、公益社団法人日本フィランソロピー協会のほか、東北復興支援の一環として公益財団法人みちのく未来基金へ、合計2,874,180円を寄付しました。
2012年度も、東北地方の復興支援につながる取組みをはじめとする社会貢献活動・環境保全活動を推進する施策を積極的に展開していく予定です。

各支社の主な取組み

北海道支社

北1条通オフィス町内会クリーン大作戦

北海道支社では、年2回、札幌市内中心部の北1条通に面した約60の企業・団体からなる札幌市主催のボランティア活動「北1条通オフィス町内会クリーン大作戦」に参加しています。
2011年度は、6月と9月に合計約500名の社員が参加して、支社周辺の歩道を中心にゴミ拾いを行いました。

東北支社

会社周辺の清掃活動

東北支社と各支店では、社会貢献活動の一環として、1999年からグループ会社の社員とともに、毎月1～2回会社周辺の清掃活動を実施しています。この取組みの結果は、社内のポイントシステム「ecoモードクラブ」のポイントとなり、社会福祉活動などの資金として役立てられることから、多くの社員が参加しています。

東海支社

不要携帯電話を回収するブース

回収した携帯電話

東海支社では、2012年5月に開催された「ぎふ清流ハーフマラソン」においてケータイ回収ブースを設け、お客様におもちいただいた使用済み携帯電話を約1,200台回収しました。

北陸支社

海岸での清掃活動

クリーン・ビーチいしかわ

北陸支社では、石川県の海岸線538kmを清掃する活動「クリーン・ビーチいしかわ」に2004年から参加しています。2011年度は5月に北陸グループ社員とその家族など209名が参加し、金沢市の専光寺海岸で清掃活動を行いました。また、8月には金沢市の金石海岸の清掃活動に53名が参加しました。

昼休みを利用した清掃活動

ドコモ金沢西都ビル周辺の清掃活動

北陸支社では、昼休み時間を利用してドコモ金沢西都ビル周辺の清掃活動を実施しています。2011年度は2012年3月に実施し、北陸グループ社員など126名が参加しました。

幼稚園・保育園の園庭芝生化活動

園庭での芝生の苗の植え付け

北陸支社では、2011年度から子どもたちがはだしで遊べる環境を提供する活動に取り組んでいます。2011年度は、石川県内3か所の幼稚園・保育園の園庭に芝生の苗を植えました。

関西支社

公益財団法人大阪みどりのトラスト協会からの感謝状

関西支社では2000年4月から企業ボランティアとして、公益財団法人大阪みどりのトラスト協会が実施する「里山トラスト」運動に参加し、大阪府泉南市にある「堀河の森」の保全活動に取り組んでいます。2007年に堀河の森が「ドコモ泉南堀河の森活動地」として「ドコモの森」の仲間入りをしてからも、社員やその家族、OB会による森林整備活動を続けています。
こうした11年間に及ぶ「ドコモ泉南堀河の森」保全活動に対して、2012年3月に、同協会から感謝状をいただきました。

中国支社

ひろしま男子駅伝での清掃ボランティア

ボランティアに参加した社員と家族

集めたゴミの分別

毎年開催される「ひろしま男子駅伝」には、中国支社をはじめ、さまざまな企業が応援・清掃のボランティアとして参加しています。2012年1月の大会には、ドコモ中国グループ社員とその家族合わせて176名が参加しました。

ドングリの木を守る害虫駆除作戦

キクイムシ対策のシート

中国支社では、鳥取県が主催する「とっとり共生の森」の参画企業として、2011年5月に実施された「ナラ枯れからドングリの木を守るプロジェクト」に協力しました。ナラ枯れは、多様なキクイムシが巣をつくるために木の幹に数ミリの穴を無数に開けることが原因で、近年中国地方でも多くの被害が報告されています。プロジェクトには、鳥取支店グループの社員が一般公募で集まった県民の方々とともに参加。キクイムシをつかまえるシートを木に巻き付ける作業を行いました。

ビーチクリーンアップ海岸清掃

海岸での清掃活動

回収したゴミの集計作業

中国支社では、地球環境保全活動の一環として、広島県安芸郡にある「ベイサイドビーチ坂」でビーチクリーンアップ海岸清掃を行っています。
この取組みは清掃するだけでなく、漂着ゴミの種類や量を継続的に観測することで、ゴミや汚染の原因を突き止め、「きれいな“水の惑星・地球”を次世代にバトンタッチしよう」という国際的なボランティア活動です。2011年度は10月に実施され、社員とその家族約90名が参加しました。

四国支社

屋島クリーン大作戦

愛リバー・サポート重信川

アドプト・プログラム吉野川

初夏のまちを美しくする運動

四国支社では、ゴミを不法投棄させない環境づくりを目的に、高松市が進めている「屋島クリーン大作戦」に参加しています。2011年度は、2012年3月に香川地区のグループ会社の社員とその家族計35名が参加し、高松市東部の屋島地区で清掃活動を行いました。
また、同支社管内の愛媛地区のグループ会社では、5月と9月に実施された清掃活動「愛リバー・サポート重信川」に、社員とその家族延べ90名が参加。徳島地区のグループ会社では、7月、9月、11月に実施された清掃活動「アドプト・プログラム吉野川」に、社員とその家族延べ125名が参加。いずれの活動でも、河川敷や土手の清掃に取り組みました。さらに、高知地区のグループ会社でも、6月に実施された清掃活動「初夏のまちを美しくする運動」に社員など44名が参加し、街の美化活動を行いました。

九州支社

キッズエコツアー参加者の記念撮影

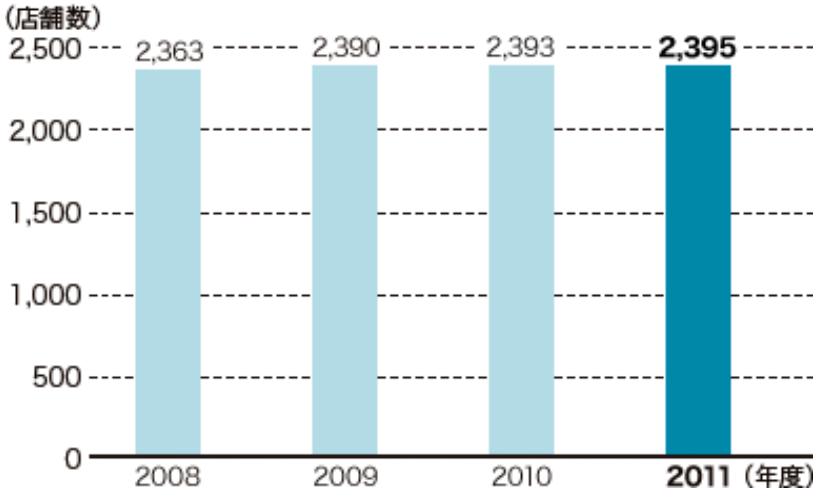
九州支社では、一般のお客様を対象に、自然を通して(1)親子で触れ合い、(2)楽しみながら、(3)“環境への気づき”へと導き、自然の大切さを実感していただくことを目的に、2006年から自然体験イベント「キッズエコツアー」を開催しています。2011年度は、7月に佐賀県の「さが21世紀県民の森」で小学生とその保護者18組をご招待しました。森に入っての間伐や、どんぐりなど木の実や枝葉などを使ったオブジェづくりをご体験いただきました。

ドコモショップとともに

代理店と適正な契約を結びきめ細かなサービスを実現

ドコモでは、ドコモショップや量販店などの販売代理店を通じてお客様に商品やサービスを提供しています。2012年3月末現在、ドコモショップは全国に2,395店舗ありますが、これらドコモショップと量販店すべての店舗がお客様とドコモをつなぐ大切な接点です。
ドコモはパートナー関係にある代理店と適正な契約を結び、お客様のニーズにきめ細かくお応えするサービス体制を整えています。

ドコモショップ店舗数の推移



フロントスタッフに直結したサポート体制を強化

お客様にいっそうご満足いただけるよう、ドコモショップをはじめとする販売店のスタッフが働きやすい環境づくりを推進しています。
各種研修の充実はもちろん、すべてのスタッフが均一で最適なお客様応対ができるよう、情報システムを整備するとともに、スタッフからの商品・サービスや業務についての相談に年中無休で対応するサポート体制などを設けています。また、スタッフから寄せられる意見や要望に基づき、ドコモショップをはじめとするフロント業務の諸課題について継続的な改善を実施しています。
従来からある「ドコモ・スマートフォン・ケア」に加えて2011年10月には、販売スタッフからの問い合わせを受け付けている部門のなかに、スマートフォンに関する専用問い合わせ窓口「spモードヘルプデスク※1」を設置しました。従来型の携帯電話からスマートフォンへの需要が高まるなか、販売スタッフからもスマートフォンに関する問い合わせへの対応体制の強化を求める声が多く寄せられていました。同デスクでは、端末操作、サービス、アプリの概要・操作方法などの問い合わせ全般を電話で受け付けています。

※1「spモードヘルプデスク」については、2012年10月より「代理店ヘルプデスク」(スマートフォン担当)に名称変更になっています。

販売店スタッフへの教育研修を継続して実施

お客様により安心してドコモショップなどの販売店をご利用いただけるよう、販売店のスタッフや店長を対象に応対力や商品・サービス知識の向上を目的とした各種の教育研修を定期的に実施しています。
今後も、全国すべての販売店において質の高いお客様応対ができるよう、教育研修体制を強化していきます。

お客様のニーズに応える店舗づくりを支援

スマートフォンの実機を並べた店内

独自のマニュアルを全国のドコモショップに配布し、お客様の多様なニーズにお応えする店舗づくりを進めています。
こうしたなか、近年多くのお客様がスマートフォンや「Xi」（クロッシィ）対応端末などをご購入いただくさいに、機能について気軽に相談できたり、実機で操作感を確認できたりする店舗をお選びいただいていることから、2011年11月にマニュアルを改訂。店づくりの方針にスマートフォンや「Xi」（クロッシィ）に対応したコンセプトを加えたほか、店舗規模や立地別のレイアウト、高齢の方や車いすの方にも快適に過ごしていただけるユニバーサルデザインへの対応など、各ドコモショップの特性に合わせた店舗づくりの改善に取り組んでいます。また、震災後の節電・省エネへの対応として照明器具のLED化も進めています。

Stakeholder's Voice

ドコモショップ 佐野西店
店長　荻野 浩光 氏

当店は「水と緑のエコショップ」をキーワードに2012年2月に開店しました。栃木県内最大規模のスマートフォン体験コーナーを完備しているほか、全照明LED、ソーラーパネル、電気自動車用充電器、さらには店舗外周に設置した水鳥や魚が泳ぐ池など、環境に配慮した店舗となっています。また、キッズコーナーの設置やお子様がけがをしないための工夫などユニバーサルデザインも取り入れており、お客様から「子どもが飽きずにいられる」「安心して手続きできる」と大変ご好評をいただいています。

ドコモショップにおける節電対策を支援

行政からの節電要請や地球温暖化の進行を踏まえ、ドコモショップにおいて電力消費を抑えるLED照明の導入を推進しています。2011年度はドコモショップの店舗内照明LED導入時に支援を行いました。
2011年度末現在、全ドコモショップの約30%にあたる750店舗以上が店舗内照明にLED照明を導入しています。2012年度は、店舗内照明に加えて、看板照明のLED化、ソーラーパネルに関しても導入支援を行っています。
また、各店舗では、夏季における空調設定温度の変更、クールビズなども実施しています。

災害対策の強化を進めるドコモショップを支援

東日本大震災を教訓に、ドコモショップの災害対策を強化しています。2011年度は、災害時にお客様とスタッフの安全を守るために、東日本大震災で被災したドコモショップや支社・支店の声を参考に営業基準や店頭での対応などをまとめた「災害対策マニュアル」（ドコモショップ編）を作成、全国のドコモショップに配布しました。2012年2月には、ドコモショップとの緊急連絡体制を構築し、緊急連絡訓練を実施しました。
また、ドコモショップによる防災用品の配備を支援する取組みも実施しました。店舗が被災した場合の緊急脱出に役立つ救助工具や、ライト付きラジオ、保存水や非常用トイレなどの購入を支援。2012年3月までに、全国のドコモショップの2,370店舗から申込みがあり、支援を実施しました。

お取引先とともに

サプライヤーと協調してCSR調達を推進

ドコモは、調達方針として、オープンかつ透明に、また国内外のサプライヤーに対して公平に競争機会を提供し、ビジネスニーズに適する競争力ある製品を市場原理に基づいて調達することを掲げています。また、調達製品の生産過程において、人権の配慮や労働慣行の順守、安全衛生の確保などの社会的な責任を果たすことが重要であるとの考えから、「NTTドコモCSR調達ガイドライン」を定めています。
ドコモは、このガイドラインに基づき、サプライヤーとともにCSR調達に取り組むことを基本スタンスとしており、双方でCSR活動を推進しています。また、こうした考えを理解していただくために、ウェブサイトにガイドラインを公開するとともに、サプライヤーへの説明会を開催。さらに、原則として年1回、「CSR調達チェックシート」の提出を求め、CSR活動の実施状況を把握したうえで、必要に応じて改善を依頼しています。
2011年度もチェックシートによるモニタリングを実施し、ガイドラインを順守していることを確認しました。

調達活動へ

Stakeholder's Voice

NECカシオモバイル
コミュニケーションズ株式会社
経営企画本部
シニアマネージャー
高山 文昭 氏

当社はNTTドコモ様にスマートフォンや携帯電話などを納入しています。私は、当社のCSR活動を推進・統括する立場から、中長期的な企業価値の向上に取り組んでいます。NTTドコモ様との取引にあたっては、「CSR調達ガイドライン」を順守するとともに、NECグループでも「サプライチェーンCSRガイドライン」を策定し、お取引先との相互理解を深めながら、CSR調達を推進しています。今後も、豊かで快適な暮らし・文化の創造に向け、ともに社会的責任を果たしていきたいと考えています。

サプライヤーとの対話を深める交流会を実施

パートナーの集い

ドコモは、交流会などを通じて双方が互いに要望や提案を交わすことで、サプライヤーとの公正・公平な関係を維持し、よりよいパートナーシップの構築に努めています。
2011年度は、ドコモの事業に関わる多くのサプライヤーに参加していただき、「パートナーの集い」を開催しました。この交流会では、ドコモを取り巻く環境を説明するとともに、引き続き競争力があり品質に優れた製品を安定的に供給していただけるよう意見を交換しました。

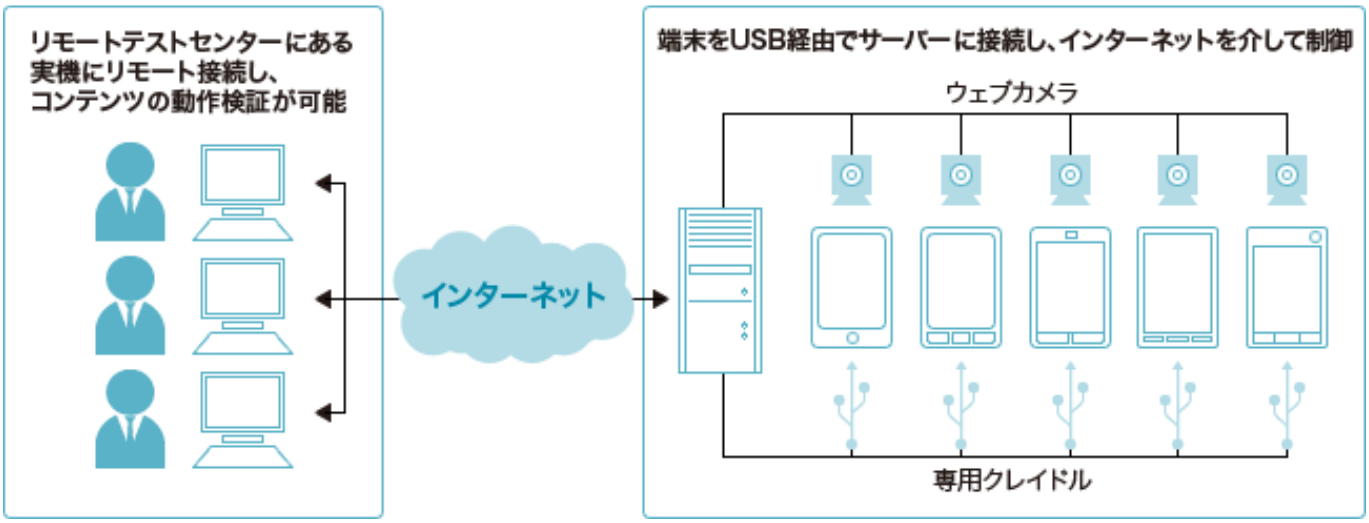
基地局設置現場の安全対策を推進

労働安全の取組みの一環として、基地局の設置を委託している通信建設会社の作業員などを対象に、高所作業にともなう転落事故などの防止に努めています。作業員向けの講習や説明会、労使合同での安全パトロールの実施、安全ポスターの掲示などを通じて、安全への注意喚起と意識向上を図っています。
2011年度は、すべての通信建設会社を対象に安全総点検を実施。作業手順の履行状況を確認するとともに、基本動作の再確認を徹底するよう要請しました。今後は、基本動作を再確認する研修を実施するなど、基地局設置に携わる現場作業員の安全対策をさらに強化していきます。

コンテンツ・プロバイダーのテストプロセスを改善するリモートテストサービスの提供を開始

お客様に安心・安全なコンテンツを提供していくためには、各種コンテンツを開発するコンテンツ・プロバイダーの協力が不可欠です。
そのため、公正な基準によってコンテンツ・プロバイダーを選定するとともに、「iモード」「spモード」のポータルサイト「iメニュー」「dメニュー」へのコンテンツ掲載においても独自の方針や倫理綱領を設けています。また、「iモード」「spモード」端末向けコンテンツを提供する上で必要となる技術的な仕様や開発用ソフトウェアをプロバイダー専用サイトで公開し、コンテンツ・プロバイダーの開発を支援しています。
そうした取組みの一環として、コンテンツ・プロバイダーがスマートフォン向けのコンテンツを開発するさい、インターネット経由で実機での動作検証ができる「リモートテストサービス」の提供を、2012年4月から開始しました。
従来、コンテンツ・プロバイダーはスマートフォンの実機を用意し、コンテンツの動作を検証していましたが、画面サイズやOSのバージョンともに多種多様なスマートフォンが次々とリリースされるなか、実機での動作検証の負担が増大していました。また、すべての実機を用意できないコンテンツ・プロバイダーは、実機で検証しないままコンテンツを提供せざるをえませんでした。リモートテストサービスは、そうした課題を解消するもので、コンテンツ・プロバイダーは時間や場所の制約を受けずに、ウェブブラウザさえあれば開発したコンテンツの実機での動作検証が可能になりました。

リモートテストサービスの概要



社会的課題解決への取組み

モバイルを核に社会的課題の解決に貢献

ドコモは、2020年に向けた企業ビジョン「スマートイノベーションへの挑戦－HEART－」や、その実現のための指針である「中期ビジョン2015～スマートライフの実現に向けて～」のもと、モバイル事業とさまざまなサービスを融合することで、社会が持続的に発展していく上での課題解決に貢献していくことをめざしています。
「環境」「健康・医療」「金融・決済」「教育」「安心・安全」の5つの分野において、パートナー企業などとともに、携帯電話や通信インフラを活用して情報流通を効率化するプラットフォーム構築に取り組んでいます。

健康・医療に関わるサービス・取組み

携帯電話を使った健康支援サービス「i Bodymo」を提供

携帯電話を活用して健康への気づきと行動をアシストする健康支援サービス「i Bodymo」（アイボディモ）を提供しています。これは、携帯電話のアプリを使って、日々の生活における運動量や食事内容を記録したり、記録したデータを確認できるサービスです。利用状況に応じて景品などに交換できるメダルを貯められるほか、利用履歴やランキングを表示できるようにすることで、楽しく健康管理を続けられるようサポートしています。
「i Bodymo」は2010年5月から「iモード」で提供を開始し、2011年2月には契約数が100万を突破。2012年9月末現在、契約数は約185万となっています。また、2012年5月からはスマートフォン向けに「spモード」でもサービスを開始し、「iモード」で提供している主要機能はそのままに、画面の大きさやタッチ操作というスマートフォンの特性を生かした利便性の高いアプリを提供しています。

i Bodymoの画面

オムロン ヘルスケア（株）と健康支援サービスを企画・開発・提供する新会社を設立

ドコモは、2012年7月にオムロン ヘルスケア（株）と新会社「ドコモ・ヘルスケア（株）」を設立しました。
新会社は、ドコモユーザーにとどまらず幅広いお客様に対して、健康に関するデータを生涯にわたり一元管理し、ライフステージやライフスタイルにあった健康支援サービスを幅広く提供していきます。
新会社は、スマートフォンとオムロン ヘルスケア（株）の健康機器（体重体組成計・血圧計・睡眠計等）を連携させることで、機器で測定した健康データ（体重・体脂肪率・睡眠時間等）を、簡易にクラウド上に蓄積・管理できる環境を整えます。
また、健康関連コンテンツを保有する企業やコンテンツプロバイダーと連携を図り、お客様のライフステージやライフスタイルにあった幅広いサービスの展開を図っていきます。
新会社は、2013年春に、ドコモ提供の健康サービス「i Bodymo」「docomo Healthcare」とオムロン ヘルスケア（株）提供の機器測定データ連携サービス「WellnessLINK」を融合し、新たな健康支援サービスを提供する予定です。
ドコモとオムロン ヘルスケア（株）は、新会社設立を通じて、両社のノウハウを集約し、ヘルスケアサービス市場を本格的に立ち上げ、新たなヘルスケアコミュニケーションを創造していきます。

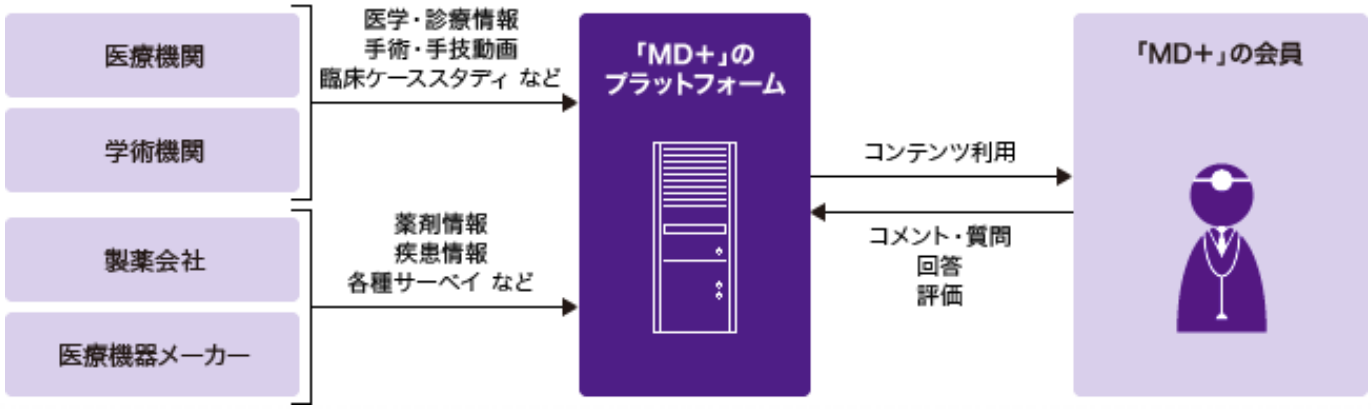
医療従事者向け情報サービス「MD＋」を提供

医療従事者の生涯学習をサポートする会員制情報サービス「MD＋」（エムディープラス）を2010年4月から提供しています。このサービスは、国内の第一線の医師・医療従事者による医療講演や実臨床に基づくケーススタディ、薬剤情報などをeラーニング形式で配信するもので、パソコンやスマートフォンでご利用いただけます。2012年10月末時点で、「消化器」「精神・神経」「糖尿病・代謝内分泌」「呼吸器」「循環器」の5つの診療分野をカバーしています。
ドコモは、多忙な医療従事者の皆様へ、「MD＋」を通じて信頼性の高い医療コンテンツやコミュニティを提供し、誰もが安心して受けられる医療環境の実現をめざします。

「MD＋」を利用されているお客様の声

- 興味あるコンテンツが多く、勉強になります。匿名ではないので、質の高いコミュニケーションができます。
- 画期的です。医学論文を文章で読むよりも、聞いているほうがずっと楽。医療全体のレベルの底上げにもつながると思います。
- 講演と症例クイズが面白いです。他科のことも含めて、大変勉強になります。周りの医師にも勧めていきたいです。

「MD+」の概要



モバイルICTを活用した医療従事者向けサービス・アプリケーションの提供を開始

安心・安全な医療を誰もが受けられる社会の実現に向け、最新の医療情報の共有と科学的根拠に基づいた医療の実践がますます重要になっています。そうしたなか、タイムリーな医療情報の受発信や情報格差の解消に貢献するべく、ドコモは医薬品情報などを提供しているIMSジャパン（株）と業務提携し、同社がパソコン向けに提供している医薬品の安全性情報（医薬品副作用・相互作用）検索サイト「安心処方infobox®」のスマートフォン版アプリを2011年4月から提供しています。
医療の現場では、医師自らが薬の安全性情報を調べる機会が増加しており、医師が医薬品の適正な使用方法を把握し、安心して処方できる環境の整備が求められています。こうした日常診療のニーズに応えるため、「安心処方infobox®」アプリでは複数の医薬品と副作用との関連性・相互作用（併用禁忌の有無、症状など）や、患者への説明に有用な「くすりのしおり」が、いつでもどこでも簡単に検索できる機能を提供しています。
こうした取組みとともに、ドコモは（株）日経BPと業務提携し、医療従事者向け情報発信サイト「日経メディカル オンライン」のコンテンツをスマートフォンで閲覧できるアプリの提供を2012年3月から開始しました。さらに今後は「日経メディカル オンライン」の医療情報とドコモの幅広い顧客基盤・モバイルICT関連のノウハウを融合し、付加価値の高いサービスの開発に取り組んでいく予定です。

（株）アインファーマシーズとスマートフォンを用いた「電子お薬手帳サービス」を開始

ドコモは（株）アインファーマシーズ（以下アイン）と共同で、電子お薬手帳アプリ「アインお薬手帳」を開発し、2012年4月に公開しました。
患者はアイン薬局の店頭で発行される保険調剤明細書に印字されたQRコード、または、FeliCaを利用して調剤情報をスマートフォンに取り込み、「お薬手帳」として、薬の効能や用量用法などをいつでも容易に確認できます。また、飲み忘れ防止のためのアラーム設定や簡単なメモ書きを行うことが可能です。
2012年5月より一部アイン薬局店舗でサービスを開始し、現在では全国規模で展開しています。

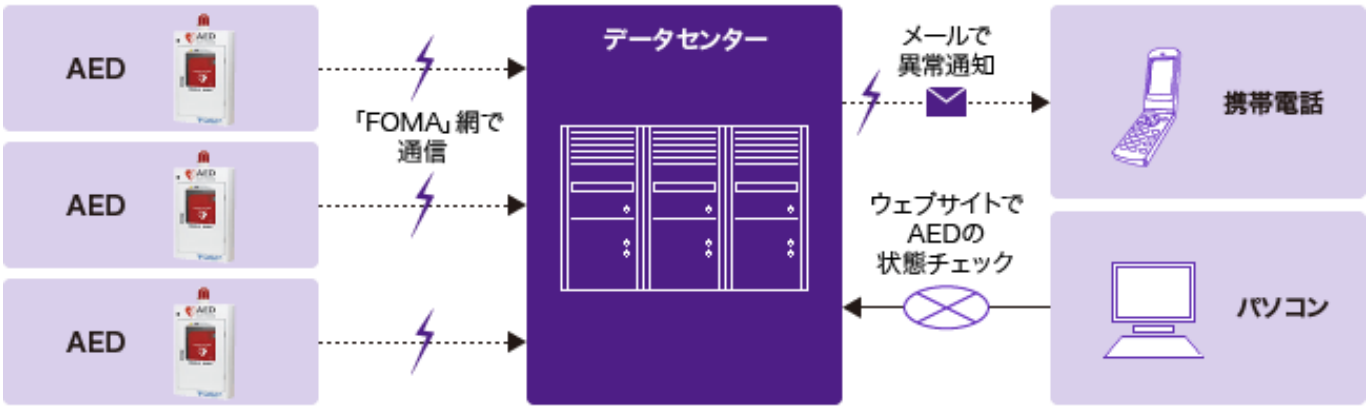
安心・安全に関わるサービス・取組み

AEDの普及を促進するAED遠隔監視サービスに「FOMAユビキタスモジュール」を提供

安心・安全なAED※1の普及を促進しているフクダ電子（株）の遠隔監視サービス「AEDガーディアン™※2」に「FOMAユビキタスモジュール※3」が採用されています。
心停止などの救命救急時に使用されるAEDは、国や自治体が所有者に対して本体の状況とバッテリーや除細動パッドなど消耗品の使用期限を確認することを求めています※4。「AEDガーディアン™」は、AEDの収納ボックス内にAEDが発する赤外線を受信する機器と「FOMAユビキタスモジュール」を搭載した通信ユニットを設置することで24時間365日遠隔での自動監視を可能にし、異常があった場合には所有者の携帯電話やパソコンにメールで通知されるという仕組みです。所有者は目視確認作業が軽減され管理の手間が大幅に削減されることから、AED普及を促進するものとして期待されています。

※1 Automated External Defibrillator（自動体外式除細動器）の略。心臓が心室細動状態になった患者に対し、機器が自動的に解析を行い、必要に応じて電気的なショックを与えて蘇生させる治療機器です。
※2 「AEDガーディアン™」はフクダ電子（株）の商標です。
※3 「FOMA」パケット通信を可能にするモジュールです。ガス・電力の遠隔検針システム、タクシー・バスの運行管理システム、自動販売機の在庫管理システムなど、さまざまなシステムに組み込まれて利用されています。
※4 2009年4月の厚生労働省からの通達に基づきます。

「AEDガーディアン™」の仕組み



高齢者の方でも安心して利用できる「タッチフォン」を提供

タッチフォン

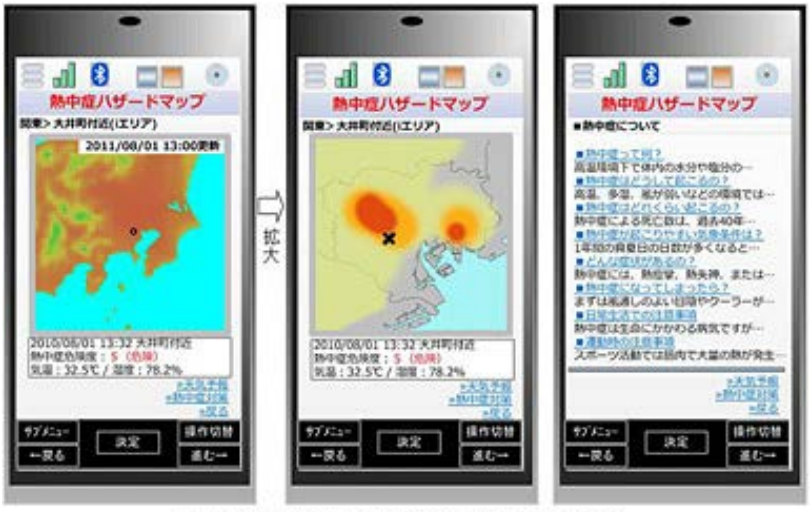
ドコモは、リモコンスイッチを押すだけで簡単にテレビ電話が利用できる「タッチフォン」を提供※5しています。高齢者の方でも安心してテレビ電話を使うことができる操作性と機能を備えており、2012年5月現在、17の在宅介護事業者にご採用いただいています。介護事業者やそのサービスを利用されている方々からは、「駆けつける前に映像で様子を確認できる」「声だけでなく顔を見て話ができるため、見守られているという安心感が生まれる」といった声をいただいています。また、鉄道会社などで事故や災害が発生した場合の状況把握や、オフィス間におけるテレビ会議などにも利用されています。
「タッチフォン」は2011年2月に発売し、2012年5月時点で1,418台を販売しています。ドコモは今後も、社会のさまざまなコミュニケーションを安心で便利にする製品・サービスを提供していきます。

※5「タッチフォン」はキャセイ・トライテック(株)の製品です。

新たな「健康気象サービス」の提供に向け、熱中症対策に関する試験サービスを実施

気象の変動は、人の健康や疾病に大きく影響するとされており、その関係を明らかにする生気象学※6などの研究が進んでいます。そうした研究成果と気象情報を組み合わせることで、健康に関するリスク情報を提供するのが「健康気象サービス」です。
ドコモは、この健康気象サービスの分野において、気象庁のデータを用いた「バイオウェザーサービス」(健康予報サービス)を提供している「いであ(株)」と業務提携。両社の特徴を生かした新たなサービスの開発を進めています。
2011年7月～9月には、両社で熱中症対策に関する試験サービスを埼玉県熊谷市内で実施。屋内外に設置した気象センサーの情報から熱中症の危険度を算出し、対象地域内の利用者や自治体、公共施設などにメールで警告を発するとともに、携帯電話から確認できるリスクハザードマップを提供しました。今回の試験結果を踏まえて、今後の商用サービス提供に向けた共同検討を進めています。

※6 大気の物理的・化学的環境条件が人間・動物・植物に及ぼす直接・間接の影響を研究する学問。



熱中症に関するリスクハザードマップの画面

教育に関わるサービス・取組み

（株）ベネッセコーポレーションと共同で子育て家族向けサービス「しまじろうひろば」を開始

ドコモと（株）ベネッセコーポレーションは、2011年4月に、共同のトライアルサービス「しまじろうひろば×ドコモコミュニティ」の提供を開始しました。2012年3月末までに、約16万人のお客様にご利用いただき、Google Playの教育カテゴリでダウンロード数のランキング（無料）1位の評価を得ました。このトライアル結果を踏まえ、2012年4月からは、スマートフォンやタブレットなどで利用できる子育て世代向けのサービス「しまじろうひろば」を無料で提供しています。
「しまじろうひろば」は、同社が提供している幼児向け通信教育「こどもちゃれんじ」の教材と連動した知育コンテンツをはじめ、お子さまの写真を保存できるコンテンツ、子育てに関連したニュースなどを提供しています。さらに、お子さまの写真や、学びの記録を共有できる「家族とつながる」機能を追加するとともに、表現・社会性・健康・学習の領域別の学びゲーム・動画などの「プレミアムコンテンツ」、学習状況に合わせて、お子さまだけの村が育つ「まなビレッジ」などの有料コンテンツも提供しています。
ドコモは、今後も家族向けサービスを提供している企業との連携を図り、家族の絆を深めるサービスの拡大に取り組んでいきます。

こどもちゃれんじ（無料版）の画面

子どもの写真を保存できる
思い出記録の画面
©Benesse Corporation
1988-2012／しまじろう

その他のサービス・取組み

「みんなの園芸広場TM」サービスを開始

家庭菜園を楽しむための「みんなの園芸広場TM」サービスの提供を2012年2月から開始しました。このサービスは、ドコモが2010年10月から実証実験を進めてきた「園芸サポートサービス」（仮称）を商用化したもので、インターネット上で植物の栽培日記を記録する機能や、園芸を楽しむ参加者同士がつながって情報交換できるSNS機能を備えたサービスです。例えば、育てる植物の種類や栽培の開始日などを入力しておくことで、その植物に必要な間引きや追肥などの作業の説明を、適切なタイミングでメールなどで受け取ることができます。また、共通の植物を育てる参加者とつながって、栽培の上手な人の育て方を参考にしたり、困ったさいにお互いにアドバイスし合ったりすることもできるため、園芸の初心者の方でも、気軽に栽培を楽しむことができます。
さらに2012年6月からは、月額157円（税込）をお支払いいただくことで、栽培アドバイザーからのアドバイスのほか、ドコモの環境センサーネットワークを通じて収集したお住まいの地域の気温や降水量など、植物を育てるさいに有用な情報を提供する有料会員サービスも開始しました。今後も機能を拡充し、さらに安心してご利用いただけるよう利便性の向上を図っていきます。

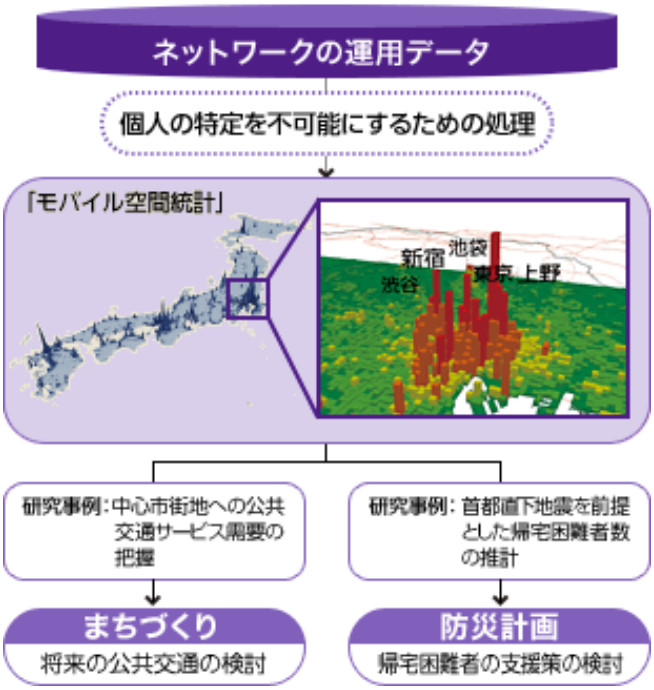
「みんなの園芸広場TM」の概要

まちづくりへの貢献

ネットワークの運用データからエリア別の人口を推計する「モバイル空間統計」の活用に向けた共同研究を推進

ドコモは、「モバイル空間統計」を活用した社会貢献活動に取り組んでいます。「モバイル空間統計」とは、携帯電話サービスを提供するために必要なネットワークの運用データから推計した時間ごと・エリア別の人口統計情報です。この情報をまちづくりや防災計画など公共分野の取組みに役立てる試みを進めています。
例えば、まちづくりの分野では、交通サービスの供給・需要の把握や公平性を担保した公園配置などに関する研究を東京大学と共同で推進。また、防災計画分野でも、工学院大学と首都直下地震が発生した場合の帰宅困難者数や徒歩帰宅者数の推計などを共同で実施。いずれも「モバイル空間統計」の有用性を確認しました。
さらに、こうした研究成果を2011年10月に幕張メッセで開催された最先端IT・エレクトロニクス総合展「CEATEC JAPAN 2011」で発信。帰宅困難者対策などへの有効性が評価され、「CEATEC AWARD 2011」の安心・安全ネットワーク部門でグランプリの評価を得ました。
今後も、「モバイル空間統計」のさらなる活用に向けた取り組みを通じて、社会の発展に積極的に貢献していきます。

「モバイル空間統計」を活用した社会貢献の概要



子どもを支援する活動

健全な青少年の育成への貢献をめざし、全国で「青少年スポーツ教室」を開催

健全な青少年の育成への貢献をめざして、各地域の子どもたちに野球やサッカー、ラグビー、テニスなどを教える「青少年スポーツ教室」を実施しています。各スポーツ教室には、指導員としてドコモの野球部、サッカー部、ラグビー部などの各部員がボランティアで参加しています。
2011年度は、全国で延べ約17,300人の子どもたちが参加しました。子どもたちや保護者の方からは「実践的に教えてもらうことができて、参加してよかった」「礼儀やコミュニケーションの大切さも学ぶことができた」などの声が寄せられました。

大宮アルディージャのコーチが指導する「NTTドコモサッカー教室」を開催

J1の大宮アルディージャとともに、少年サッカー協会に所属しているサッカーチームを対象とした「NTTドコモサッカー教室」を開催しています。ボランティアで参加しているドコモのサッカー部員や大宮アルディージャのコーチが、子どもたちにボールの蹴り方やパスのつなぎ方などの実技を教えるとともに、ミニゲームなどを通じてチームワークの大切さやコミュニケーションの重要性を伝えています。
2011年度は、埼玉県、群馬県、栃木県、長野県で計20回開催し、約4,700人の子どもたちが参加しました。2012年度も同規模で開催する予定です。

未来の暮らしを自由に描く「ドコモ未来ミュージアム」を実施

受賞作品の展示会

子どもたちが未来や夢を描く力を応援する創作絵画コンクール「ドコモ未来ミュージアム」を実施しています。未就学児童から中学生までを対象として、「僕たち私たちの未来のくらし」をテーマに自由な発想で描いた絵画を募集しています。
第10回にあたる2011年度は、100,897作品の応募があり、「絵のチカラで東北に元気を」という思いを込めて12月に仙台市で表彰式を開催。全国の受賞者や多くの仙台市民にお越しいただいた会場は、絵の力で笑顔にあふれました。また、受賞した子どもたちやその保護者の方からは「絵からパワーをもらった」「未来・夢を考えるきっかけになった」などの声が寄せられました。このほか、ドコモではグランプリをはじめとする受賞作品を「ドコモ未来ミュージアム」サイトやコンクールを後援している新聞の紙面、全国の展示会でも紹介しました。

ドコモ未来ミュージアム

「キッザニア東京」「キッザニア甲子園」に「携帯電話ショップ」パビリオンを出展

キッザニア東京内の
携帯電話ショップパビリオン

ドコモは子どもたちがさまざまな職業やサービスを体験して社会の仕組みを学べる「キッザニア東京」と「キッザニア甲子園」のオフィシャルスポンサーとして、「携帯電話ショップ」パビリオンを出展しています。これらのパビリオンでは、キッゾ（キッザニア内の専用通貨）を払って携帯電話をレンタルすることができ、友だちや保護者との会話などに施設内で自由に使えます。
2011年6月には、「キッザニア東京」のパビリオンをリニューアル。接客マナーやスマートフォンの使い方を学んで、お客様にスマートフォンを貸し出す携帯電話ショップスタッフの仕事を体験できるメニューや、電子書籍端末、お便りフォトなどドコモの商品やサービスを体験できるメニューを追加しました。
またドコモは、キッザニアが、よりリアルな仕事体験の提供を目的に実施している「Out of KidZania」にも参加しています。2011年9月には、NTTドコモR&Dセンターで「Out of KidZania NTTドコモ 未来のモバイル研究体験」と題したプログラムを実施。参加した27名の子どもたちは新人研究員になって、実験施設の見学、最新技術の学習、実際の研究員へのインタビューなどを体験したあと、未来のモバイル社会についてまとめた研究シートを発表し合いました。

キッザニア

小学生向け体験型イベント「NTTドリームキッズネットタウン2011」に参加

おサイフケータイを体験する子どもたち

ドコモは、NTTグループが夏休み期間中の2011年7月～8月にかけて全国5か所で開催した子ども向け体験型イベント「NTTドリームキッズネットタウン2011」に参加しました。このイベントは、2006年からNTTグループ6社が小学校3年生～6年生を対象に実施しているもので、インターネットや携帯電話の楽しさや便利さを紹介するとともに、そうしたコミュニケーション手段を安心して使うための注意点などを啓発しています。
このイベントでドコモは、スマートフォンを使って、「おサイフケータイ」や算数アプリなどを体験できるミッションを提供。参加した子どもたちに、「生活のなかで便利に使われるケータイ」を体験してもらいました。また、保護者の方々からは、「子どもが楽しそうに体験していた」「インターネットや携帯電話のルールやマナーを教えるきっかけになった」などの感想も聞かれ大変好評でした。

ものづくりや科学の楽しさを伝える「キッズワークショップ」を開催

2011年8月にグッドデザイン賞を運営する日本デザイン振興会が主催した子ども向けイベント「東京ミッドタウン・デザインハブ・キッズウィーク2011」が東京ミッドタウンで開催され、ドコモはそのプログラムの一つとして実施された「キッズワークショップ」に参加しました。
4回目となった今回は、小学生を対象に「風船でんわ」をデザインするワークショップを開催。紙コップにシールを貼ったり、ペンで絵や色を塗ったり、自由にデコレーションした自分だけの風船でんわをつくったあと、風船を通して自分の声や友だちの声を聞く体験を通じて、約40人の小学生に音の正体や伝わり方を楽しく学んでもらいました。

「がんばれ高校生！ 北東北総体公式応援サイト」の運営に協力

ドコモでは、全国高等学校総合体育大会（高校総体）を支える高校生を応援するために、2011年から同大会に協賛しています。
青森県、岩手県、秋田県、宮城県で開催された2011年の大会では、高校生に向けた大会公式応援サイト「2011 熱戦再来 がんばれ高校生！ 北東北総体公式応援サイト『YELL for you』」の運営に協力。開設期間中、出場する選手はもちろん、東日本大震災を乗り越えて大会を支えた東北地方の高校生ボランティアにも多くの応援メッセージが寄せられました。

パリ日本人学校で「ケータイ安全教室」とミニコンサートを開催

日本を離れ海外で暮らす児童にとって、日本に帰国したさいの携帯電話の「安心・安全な使い方」や「使用時のルールやマナー」は、身近な問題であるにもかかわらず情報が乏しいのが実情です。
そこで、パリ事務所では、2006年からパリ日本人学校において小中学生を対象とした「ケータイ安全教室」を開催し、携帯電話使用時のルールやマナー、犯罪・トラブルへの対処方法などの啓発活動を実施しています。2011年は9月に開催し、小中学生を対象にそれぞれに合わせたカリキュラムで同事務所のスタッフが講義しました。
また、パリ日本人学校では「ケータイ安全教室」の開催と合わせて、ミニコンサートも開催しています。フランス在住の日本人児童と芸術家を音楽のステージで結び、文化・芸術の振興に資することを目的に2008年から毎年、その年にちなんだ楽曲や作曲家などをテーマに開催しています。2011年は、生誕200年を記念した作曲家リストのコンサートを開催。児童・生徒全員と教員を対象に、演奏者とのコミュニケーションを交えるなど、学びながら楽しめるバラエティーに富んだコンサートを企画しました。
今後も同事務所では、日本そしてフランスの実情を踏まえた携帯電話利用の啓発活動と両国の文化を紹介するメセナ活動に努めていきます。

登下校時のトラブルから子どもを守る「こども110番の店」の取組みを推進

近年、子どもたちが学校の登下校時などにトラブルに巻き込まれる事件が多発していることから、全国のドコモショップを、トラブルに巻き込まれそうになった時に駆け込み、助けを求めることができる「こども110番の店」として、子どもたちを犯罪から守る取組みを推進しています。「一時保護」や「警察や学校への通報」など、店舗それぞれで自治体の「こども110番」に関する運用ルールなどに準じて具体的な対応を定めて、子どもたちの保護に努めています。

社会福祉活動

活字情報を音声データで提供する「声の花束」に参加

視覚障がいや高齢、肢体の不自由、脳障がいなどのために活字メディアによる情報入手が困難な方々に向けて、活字情報を人の声で録音した“音訳”をインターネットで配信するボランティア活動「声の花束」に参加しています。
この「声の花束」は、（社）日本フィランソロピー協会が実施している活動で、ドコモでは、グループ各社の社員がボランティアで参加して本やテキストを音訳し、同協会のウェブサイトで音声データを提供しています。2011年度は、「ケータイのすすめ“らくらくホン”のある楽しい毎日、200選」を音訳しました。こうした取組みに対して同協会からは「視覚障がいのある方だけでなく高齢者の方なども『声の花束』を利用しており、好評です」という声をいただいています。

社員・派遣社員が献血活動に協力

労働組合の協力のもと、派遣社員を含む社員に献血への協力を呼び掛けています。2011年度は、2011年8月24日～26日、2012年1月5日～10日に献血活動を実施し、延べ807名が参加しました。

発展途上国の子どもたちにワクチンを贈る「エコキャップ活動」に参加

2008年から「エコキャップ活動」に参加しています。これは、NPO法人エコキャップ推進協会が進めている活動で、ペットボトルのキャップを集めて再資源化し、それによって得た利益で発展途上国の子どもたちにワクチンを贈るというものです。キャップ800個を再資源化することで、子ども1人分のワクチンが購入できます。
2011年度は、ワクチン3,910人分に相当する3,128,470個のキャップを回収しました。

国際貢献活動

北京事務所が中国で開催された日本語・中国語弁論大会に協賛

第21回日中友好の声 日本語中国語弁論大会表彰式後の記念撮影

中国と日本の相互理解を深めるためには、互いの国の言語を学ぶことが重要です。とくにこれからの日中の良好な関係を築いていく若者たちの存在は重要です。
そこで北京事務所では、中国で行われている複数の日本語・中国語弁論大会に継続的に協力しています。例えば、2012年4月には中国・天津市の天津外国語大学で開催された「第21回日中友好の声 日本語中国語弁論大会」と、その全国大会である「第七回日中友好の声 全中国日本語弁論グランドチャンピオン大会」に協賛。大会2日目の全国大会では、中国で日本語学科を設置している460の大学から選抜・推薦された20名の代表選手が「あきらめない心」をテーマに300人を超える観衆の前で熱気あふれる素晴らしい弁論を披露し、全国一を競いました。
この「日中友好の声 日本語中国語弁論大会」は、1989年から続いている歴史ある大会です。同事務所は2001年から毎年協賛しており、今大会では、その貢献が認められ大会主催者による特別功労賞と栄誉賞を受賞しました。
同事務所は、こうした若者を中心としたイベントに積極的に参画し、民間レベルでの日中間の相互理解の促進に取り組んでいます。

パリ事務所がパリで開催された日本語スピーチコンテストに協賛

幅広く日本文化が親しまれているフランスにおいて、日本語の理解に基づく交流の活性化は相互理解の深化に欠かせないものです。パリ事務所では、日仏の相互理解や交流の促進に貢献するために、2012年3月にパリ市内の日本文化会館で開催された「第6回全仏日本語スピーチコンテスト」に、昨年に続き協賛しました。
このコンテストは、フランスにおける日本語教育のいっそうの振興と日本語学習の奨励を目的に毎年開催されているもので、フランス全土から多くの学生や社会人が参加しています。中高生の部・成人の部の2部構成となっており、今回の大会も多くの応募者のなかから予選を通過した12名が日頃の学習の成果を発揮し、熱気のある大会となりました。
パリ事務所では、今後もさまざまなイベントへの協賛を通じて、日仏間の相互理解、交流の促進に努めていきます。

お客様とともに進める社会貢献活動

「ドコモプレミアクラブ」のポイントサービスに「社会貢献コース」を設定

「ドコモプレミアクラブ」と「DCMX」の会員を対象としたポイント交換サービスに「社会貢献コース」を設け、お客様に社会貢献活動へ参加していただく機会を提供しています。この取組みは、ポイントをドコモオリジナル商品と交換していただいたさい、そのうちの一部を社会貢献活動に取り組んでいる団体に寄付するものです。
2,500ポイントを商品と交換していただくと、500ポイント分（500円相当）をNGO国連の友Asia-Pacific（以下、国連の友AP）に寄付しています。国連の友APは国連本部広報部が承認したNGOで、ドコモからの寄付金は、国連の目標達成に貢献するために国連の友APが展開しているアジア・太平洋地域での国連の理念や活動の重要性を広く知らせる活動に活用されています。
また2011年7月からは、3,000ポイントを商品に交換していただくと、500ポイント分をNPO法人BHNテレコム支援協議会に寄付する新たなコースを追加。ドコモからの寄付金は、同協議会が情報通信技術を活用して世界中で進めている生活レベルの向上をめざす活動に役立てられています。

2011年度におけるポイントサービスによる寄付金額

- NGO国連の友AP…5,650,000ポイント（5,650,000円相当）
- NPO法人BHNテレコム支援協議会…2,409,000ポイント（2,409,000円相当）

NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンドの取組み

MCFを通じて学術・福祉など幅広い分野の活動を支援

ドコモは、学術・福祉など幅広い分野への支援事業を通じて社会全体の利益に寄与していくことを目的に、2002年の創立10周年記念事業の一環として、NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンド（MCF）を設立しました。
MCFでは、子どもの育成を支援している市民活動団体や地域に根ざした社会福祉活動を推進している団体への助成、アジア各国からの留学生に対する奨学金支給、移動通信技術に関する研究成果や論文を対象とした「ドコモ・モバイル・サイエンス賞」の授与などの支援活動を実施しています。また、NTTドコモ創立20周年の節目を迎える2012年度は、お客様と社会への感謝を込めて、地球環境保護に取り組んでいる市民活動団体を助成することとしました。

Stakeholder's Voice

プレイセラピーにおける箱庭作品

沙羅の会カウンセリングハウスは、「こころのケア」を必要としている方々と向き合い、サポートすることを目的に臨床心理士が集まって設立したNPO法人です。いま日本には、虐待を受けている子どもがいます。そこには心ならずも虐待をしてしまう養育者がいます。そうした人たちにも手を差し伸べたいとの思いからMCFの市民活動団体助成制度に応募し、継続的に利用できる無料のプレイセラピーを3組の親子に提供することができました。この活動は私たち自身にも有意義なもので、支援した親子との出会いを通して「命」を守ることの尊さを改めて知ることができました。

NPO法人　沙羅の会カウンセリングハウス　細井 八重子 氏

「ドコモ・モバイル・サイエンス賞」の授与

第10回ドコモ・モバイル・サイエンス賞授賞式後の記念撮影

日本国内における移動通信技術の発展と若手研究者の育成を目的に、優れた研究成果や論文に対して「ドコモ・モバイル・サイエンス賞」を授与しています。
「先端技術部門」「基礎科学部門」「社会科学部門」の3つの表彰部門を設けており、国内の大学や研究機関に所属している研究者から表彰者を選定しています。
10回目となる2011年度も10月に東京で授賞式を開催し、「先端技術部門」「基礎科学部門」の優秀賞各1名（賞金600万円）と、「社会科学部門」の奨励賞2名（賞金200万円）を表彰しました。

アジアからの留学生への奨学金支給

留学生が集まる交流会での記念撮影

アジアからの留学生に奨学金を支給することで、日本への理解を促進し、日本とアジア各国との良好な友好関係の構築・維持に貢献しています。
奨学金は、通信技術・情報処理技術などの研究に取り組むアジアの国・地域からの私費留学生を対象としています。2011年度からは、日本の大学院修士課程（博士前期課程）に在籍している留学生を対象とした「渡日後採用」に加え、インド、バングラデシュ、フィリピンから指定する大学の大学院修士課程（博士前期課程）1年次に入学予定の留学生を対象とした「渡日前採用」も開始しました。奨学金の支給額は年間144万円で、支給期間は採用月から2年間です。
2011年度は、計21名に奨学金を支給し、これまでにMCFが支援してきた留学生は延べ197名となりました。

地域に根ざした社会福祉団体・市民活動団体への支援

社会福祉団体への目録贈呈

社会が健全に発展していくためには、高齢者や障がいのある方に対する福祉の問題、所得・情報の格差の問題など、社会的課題の解決を図る必要があります。
そこでMCFでは、地域に根ざした社会福祉活動を推進している団体に寄付を実施しています。2011年度は、47の団体に総額2,350万円を助成しました。
また、次世代の社会を担う人材の育成を目的に、子どもの育成支援活動に携わっている52の市民活動団体に対して総額23,478,600円を助成しました。

各支社の主な取組み

北海道支社

バッティングを教えるドコモの社員

北海道支社では、少年野球教室を道内各地で開催しています。かつてNTT北海道野球部に在籍していたドコモの社員が、道内の支店や教育委員会、少年野球の団体と協力して技術指導しています。
2011年度は、9月に今金町、10月に富良野市で、それぞれ約100人の少年を対象に教室を開催しました。

東北支社

ドコモ東北少年少女フットサル大会

東北支社では、次世代を担う子どもたちがスポーツを通じて健やかに成長することを願うとともに、地域の皆様とのコミュニケーションを深めることを目的に、2004年度から「ドコモ東北少年少女フットサル大会を開催しています。第8回にあたる2011年度は、12月に仙台市の「シェルコムせんだい」で開催し、東北各県代表の男女各12チームが熱戦を繰り広げました。

東海支社

選手から指導を受ける子どもたち

ジュニアラグビー教室参加者の記念撮影

ラグビーのトップリーグに所属するNTTドコモラグビー部「レッドハリケーンズ」、ヤマハ発動機ジュビロ、トヨタ自動車ヴェルブリッツ、サントリーサンゴリアスの4チームが協力し、2011年12月に名古屋市瑞穂公園ラグビー場で、地域の小学生を対象にしたジュニアラグビー教室を開催しました。ラグビー教室は、トップリーグ選手から直接指導を受けられる貴重な機会ということもあり、小学生138人が参加しました。
このほか、岐阜県、三重県、静岡県においても子ども向けスポーツ教室を開催し、地域の皆様とのコミュニケーションを深めました。

北陸支社

ベースボールクリニックと同時開催したケータイ安全教室

北陸支社では、プロ野球独立リーグのBC（ベースボール・チャレンジ）リーグ所属の石川ミリオンスターズによる「ベースボールクリニック」を開催しています。このクリニックでは、野球の基礎技術のほか、道具の手入れや心構えなど精神面の指導も行っています。また、2011年からはクリニック開催前の時間を利用し、子どもたち向けの「ケータイ安全教室」を実施し、携帯電話使用時のルールやマナーを伝えています。2011年度は30回開催し、計1,054人が参加しました。

関西支社

優勝カップをめざして入場する子どもたち

関西支社では、2007年度からNTTドコモラグビー部「レッドハリケーンズ」が指導するラグビー教室を開催しています。「レッドハリケーンズ」は、2010-11シーズンにトップリーグに昇格を果たしたドコモのシンボルチームです。2011年度はラグビー教室を計15回開催し、小・中・高校生約1,900人が参加しました。
また、11月には第2回「ドコモカップ」を開催し、大阪府内にあるラグビースクール24チームから約450人の小学生が参加しました。決勝は高校ラグビーの聖地、近鉄花園ラグビー場で開催。優勝をめざして子どもたちが芝の上を懸命に走る姿、悔しくて泣いている姿、試合に勝って喜んでいる光景があふれていました。

中国支社

地元の小学生と保護者が参加する「環境学習会」

間伐材でつくった作品

森のお話の学習風景

中国支社では、2002年より自然環境保護活動の一環として「ドコモ安芸野呂の森」を開設しており、この森を活用して地元の子どもたちへ自然の大切さや森の楽しさを学んでほしいと体験型の「環境学習会」を開催しています。2011年度は、付近の小学生とその保護者60名が参加し、クイズや紙芝居を交えた「森のお話」や間伐材を利用した「木工教室」などを体験いただきました。

心身障がい者福祉センタースポーツフェスティバルへの参加

フットサル大会の開会式

真剣勝負が繰り広げられた試合

2012年1月、「広島市心身障がい者福祉センタースポーツフェスティバル」として障がいをもつ方たちのフットサル大会が開催され、ドコモ中国グループから5名の社員が大会運営のボランティアや参加人数の少ないチームの選手として参加しました。

四国支社

ドコモ錦町ビル中庭でのラジオ体操

四国支社では、地域とのふれあいを大切にするため、毎年、ドコモ錦町ビル近隣の新番丁小学校の子供会と朝のラジオ体操を開催しています。
2011年度は7月から8月にかけてビルの中庭を開放し、心地よい朝日が照らすなか、小学生およびその保護者などと延べ約500人（10日間）と汗を流しました。

九州支社

選手から指導を受ける参加者

九州支社では、青少年の健全な育成と地域貢献を目的として、NTTグループ福岡ラグビー部の選手が九州地区の中学生や高校生にラグビーを教える「ドコモユースラグビー九州キャラバン」を2002年度から開催しています。
2011年度は、福岡県内で3回、約140人の中高校生にラグビーの基礎テクニックやトレーニング方法を指導しました。

人材の雇用・処遇

ダイバーシティを尊重し、社員がいきいきと働ける土壌を醸成

性別、年齢、国籍など属性が異なる多様な人材を企業の成長に生かすダイバーシティを推進しており、社員一人ひとりが属性に関わらず個人の能力を存分に発揮できる企業風土づくりに取り組んでいます。
また、社員が安心していきいきと働ける職場環境をつくるために、ワークライフバランスを支援する施策にも注力。
2008年から次世代育成支援対策推進法に基づく厚生労働大臣認定マーク「くるみん」も取得しています。
さらに、これらの考えや取組みを各種の人事制度にも反映させ、適材適所の配置、能力開発の推進、適正な人事評価などを通じて、社員一人ひとりの能力と意欲を最大限に引き出すよう努めています。

ワークライフバランスの支援に向けた主な取組み

- 育児・介護休職制度や在宅勤務制度の整備・拡充
  （「育児のための短時間勤務」制度は4時間勤務、5時間勤務、6時間勤務の3パターンから取得可能。取得後の勤務時間変更にも柔軟に対応）
- 出産・育児期を迎える社員への面談の実施
- 出産休暇・育児休職中の社員へのシンクライアント端末の提供による情報提供
- 育児・介護とキャリアアップの両立を支援するセミナーの開催

社員関連データ（NTTドコモ） 1

社員数（単位：名）（2012年3月31日現在）			
	男性	女性	合計
社員数	8,981	2,072	11,053

採用者数（単位：名）（2011年度）			
	男性	女性	合計
新卒採用者数	175	69	244

離職者数・離職率（自己都合退職のみ、単位：名、%）（2011年度）			
	男性	女性	合計
離職者数	77	33	110
離職率	0.6	1.5	0.8

主査（係長相当職）以上の役職者の男女比率（単位：%）（2012年3月31日現在）		
	男性	女性
役付任用数の男女比率（主査以上）	95.0	5.0

社員基礎データ		
	男性	女性
平均年齢（2012年3月31日現在）	39.0歳	
平均勤続年数（出向受入者除く、2012年3月31日現在）	16.7年	
平均給与額（2011年度）	8,132,000円	
平均年間労働時間（2011年度）	1,881時間	
平均年間所定外労働時間（2011年度）	218時間	

各種制度の利用状況（2011年度）			
	男性	女性	合計
出産休暇	0名	164名	164名
育児休職	2名	330名	332名
育児のための短時間勤務	0名	426名	426名
出産休暇・育児休職者の復帰率	100%	100%	100%
育児退職者の再採用	0名	1名	1名
介護休職	0名	7名	7名
介護のための短時間勤務	0名	2名	2名
ボランティア休暇	177名	33名	210名
平均有給休暇取得日数	17.3日		
平均有給休暇取得率	86.7%		

※1（株）NTTドコモの数値です。

ダイバーシティの定着をめざし、eラーニング形式の研修を実施

ダイバーシティの定着をめざして、eラーニング形式の研修を実施しています。2011年度は、女性の部下をもつ管理者向けの研修と職場のワークライフバランスをテーマとした全社員向けの研修を実施し、それぞれ対象者の8割以上が受講しました。

eラーニングの主な内容

管理職向け研修

女性部下との面談時におけるコミュニケーションのポイントや、日頃から信頼関係を築くことの重要性などを具体事例を交えて説明。

全社員向け研修

ワークライフバランスの正しい意味を伝え、その実現に向け働き方の見直しを促すことに重点を置いた研修を実施。

退職社員の働く意欲に応える再採用制度を用意

配偶者の転勤などで退職した社員のなかには、将来ふたたびドコモで働きたいとの希望をもつ人も少なくありません。そうした要望に応えるとともに、在職中に蓄積した経験やスキルの有効活用を図るために、退職社員の再採用制度を用意しています。
この制度の対象となるのは、2010年3月31日以降に退職した勤続年数3年以上の社員で、配偶者の転勤・転職や結婚による転居で退職した場合です。再採用を希望する社員は、退職時に直属の上長に申し出ることで登録されます。
登録者に対しては、退職から6年間にわたって毎年再採用の意向を確認し、再採用の申し出がある場合は面談や健康診断などを実施の上、経営状況や人員状況などを勘案して再採用の可否を決定します。

個々の能力を尊重し、多様な国籍の社員を登用

国籍に関わらず個々の能力を尊重する人材雇用を進めています。2011年度は、外国籍の新卒者11名を採用し、2012年3月末現在、67名の外国籍の社員が国際部門をはじめ、研究開発部門や法人営業部門など、国内外のさまざまな部門で活躍しています。
2012年度は10名以上の外国籍社員を採用予定で、今後も、新卒者・キャリアとも多様な人材の採用を進めていきます。

派遣労働者に対する教育研修と勤務管理の適正化に注力

社員だけでなく派遣労働者に対しても、機密情報の保護や情報管理などを徹底するよう教育研修を実施しています。毎年5月、11月に、派遣元会社による定期研修を実施しており、実施状況は各社から実施報告書を収集して確認しています。
また、派遣労働者に対する勤務管理の適正化にも努めています。派遣労働者の勤務時間を日々管理し、時間外・休日労働が発生する場合には、個別契約により業務を依頼できる日や延長できる時間数を確認した上で実施しています。

障がいのある方の雇用を積極的に推進

障がいのある方の自立を支えることも企業としての社会的責任の一つであると考えており、障がいのある方を積極的に雇用しています。
2012年3月末現在、障がいのある社員209名が業務に従事しており、雇用率は法定雇用率(1.80%)を上回る2.07% ※2 となっています。

障がい者雇用率の推移(単位:%) ※2

	2010年度末	2011年度末
障がい者雇用率の推移	1.99	2.07

※2 (株)NTTドコモの数値です。

再雇用制度を用意し、定年退職者が活躍できる機会を提供

社員が定年退職後も長年の経験や能力を生かして社会で活躍できるよう、定年退職者を対象とした再雇用の枠組みである「キャリアスタッフ制度」を設けています。定年退職時に再雇用を希望する社員については、65歳まで働くことができる制度です。

組織の活性化をめざし、コミュニケーションに注力

加藤社長によるキャラバン

ドコモは、「明るく元気で活力のある職場」をつくるために、社員やドコモショップスタッフとのコミュニケーションに注力しています。例えば、社長や役員が職場を訪問するキャラバンを定期的に実施しており、2011年度も支店やグループ会社、コールセンター、ドコモショップなど国内外の拠点で社員やスタッフと意見を交換しました。
また、働きがいのある会社づくりに向けた課題を把握する目的でグループの全社員を対象に社員意識調査を年に1回程度実施しています。2011年度の調査結果は前年度と同様に良好で、とくに社会貢献に対する意識が向上していることがわかりました。

社員の能力開発の支援

4つの基本方針のもと、社員の育成施策を積極的に推進

お客様に満足していただける商品やサービスを提供するために、社員育成の基本方針を定め、社員一人ひとりの成長とスキルアップを図っています。
具体的には、実務に必要な知識や技術を仕事のなかで身に付けるOJTを基本に、社員1名あたり平均約2日間のOFF-JT（社外での研修など）と自己啓発支援を効果的に組み合わせることで、社員の育成を進めています。
これら社員育成施策の運用にあたっては、社員と上司との面談を原則として年7回実施しています。面談では、社員一人ひとりと会社における役割や目標を設定・共有し、「達成できたこと」「身に付けた知識・技術」を確認した上で、次の課題や取組みを設定。社員の意欲や行動を適切に評価するとともに、業務プロセスにおける質の向上や社員のめざす姿の実現を支援することで、社員の成長につなげています。
2011年度は、スマートフォン時代の新たなビジネスへのチャレンジをめざして、スマートフォンの開発・販売やグローバルビジネスの推進に必要な知識・技術や、コミュニケーション能力の強化を目的とした研修などを実施しました。今後も、総合サービス企業への進化に向けて社員の育成を強化していきます。

社員育成の基本方針

1. 一人ひとりが自分の強み、専門性、高いスキルを持つ社員であってほしい。
2. 主体性を持って自分の考えで行動しながら、他者の意見を受け止められる柔軟性を持ってほしい。
3. 常にチャレンジ精神を持ち、個々の仕事のなかで高い目標を掲げて行動してほしい。
4. 受容性を持って、さまざまな価値観を受け止め、コミュニケーション能力を発揮してほしい。

専門スキルの強化をはじめ能力開発を支援

多様化・高度化するお客様のニーズにお応えするために、企業の根幹である人材の育成に注力しています。「階層別研修」や「エキスパート研修」など目的に応じたきめ細かな研修体制を整備し、随時その内容の充実を図っています。
2011年度は、スマートフォン時代の新たなビジネスにチャレンジする豊かな発想力を開発するための「発想力強化研修」や、グローバルビジネスの第一線を支える人材の強化を目的とした「グローバルトレーニング」「グローバルディスカッション研修」など、新たに7つの研修を実施しました。
また、自己啓発支援の一環として、約430コースの通信教育メニューを設けているほか、89の資格取得を支援しており、2011年度は941名が公的資格を取得しました。
さらに、上司による研修前の意識づけや研修後の面談など研修前後のフォローアップや携帯電話を用いた復習問題の配信で社員の主体的な学習を支援しているほか、各組織での専門力を強化するために分野別育成計画書を策定しています。
2012年度は、総合サービス企業への進化に向けて、事業分野ごとにスキル・能力を高める機会を提供し、社員の能力開発体制を強化していきます。

能力開発プログラム

ビジネススキル	●新入社員研修 ●入社2年目研修 ●階層別研修
	●選択型研修
専門スキル	●グローバルOJT ●海外留学
	●エキスパート研修 （営業系・エンジニアリング系など）
自己啓発	●通信教育 ●資格取得支援 ●語学スクール支援 ●TOEIC団体受験

海外で活躍できる人材の育成をめざし、「グローバルOJT」を実施

ドコモは、グローバル分野で活躍できる人材の育成を図るため、入社4年目以上の社員を対象に、1年間海外の現地法人、子会社、出資先企業、提携先企業などへ派遣する「グローバルOJT」施策を行っています。実務を通じて、語学力だけでなく国際感覚・商習慣などのビジネススキルを養成しています。
2011年度はアメリカ、イギリス、シンガポール、スペインへ社員5名を派遣しました。2012年度は機会を拡大し、社員6名をアメリカ、イギリス、シンガポール、ドイツに1年間派遣しており、加えて社員2名を3か月間インドへ派遣しています。研修プログラムは、派遣する社員個々の経歴を踏まえ、営業、サービス企画、開発など多岐にわたり、いずれも国内では得難い貴重な経験を得る機会となっています。
今後も事業環境・動向を踏まえ、派遣先を見直しながら継続的に実施していきます。

管理者育成の一環として「気づき」を促す多面評価を実施

部長、室長、支店長、課長などの管理者を対象に、本人、上司、同僚、部下による「360度多面評価」を年1回実施しています。
この評価制度では、ビジョニング、コーチング、リーダーシップなど、管理者に求められる要素を多面的な視点で評価し、その結果を本人や上司に伝えます。評価点による定量的な評価に加え、定性的な評価として「伸ばすべき良い点」と「改善すべき点」に関するアドバイスも必須とすることで、自己評価と他者による評価のギャップを認識するとともに、管理者に期待される姿勢や行動について本人に明確な「気づき」を促し、意識・行動の改善を図っています。
2011年度は、2011年12月～2012年2月に評価を実施しました。上司および部下からの評価が上昇していることから、管理者として周囲から求められているマネジメント行動が向上しているものと考えています。
評価を継続することで各管理者がマネジメント行動のさらなる向上をめざしてしっかりとした目標を定め、行動するようになっており、今後も社員が周囲の評価や意見を謙虚に聞く姿勢をもてる風土づくりを進めていきます。

「社内公募制度」を整備し、社員のチャレンジ意欲を支援

チャレンジ精神旺盛な人材を発掘・登用するために、「社内公募制度」を実施しています。社員はこの制度を通じて、特定のスキルが必要な事業や新規分野の事業などのポストに、自発的に応募することができます。2011年度までに約1,500名が応募し、このうち約200名が応募先の部署で活躍しています。
また、NTTグループ内での人材交流を促進するために、「ジョブチャレンジ制度」も設けています。

事業に貢献した社員を表彰し、モチベーションを向上

社員のモチベーションアップを図り、円滑な事業運営を推進するために、事業に多大な貢献のあった社員を表彰する「ドコモビジネス表彰」制度を設け、実施しています。市場価値の向上に貢献した事業（マーケティング部門）、事業プロセスに対する価値向上に貢献した事業（プロセス部門）、海外事業展開などに貢献した事業（グローバル部門）、企業のネームバリューの向上に貢献した事業（イメージアップ部門）の4部門で表彰しています。

人権啓発の推進

差別やハラスメントを防止するための体制を整備し、人権啓発活動を展開

差別やハラスメントの起こらない、人権を尊重する職場づくりをめざして、「NTTドコモ人権啓発基本方針」のもと人権啓発活動を推進しています。

人権啓発推進委員会の設置

人権啓発活動を全社的に推進するための組織として「人権啓発推進委員会」を設置し、人権啓発活動方針や研修施策・計画を策定・管理しています。また、各組織にはコンプライアンス推進責任者およびリスク・コンプライアンスリーダーを配置し、各職場に根ざした人権啓発活動に取り組んでいます。

人権啓発研修の実施

全社員の人権に対する意識を高めるために、各組織でeラーニングや映像教材などを活用した研修を実施するとともに、経営幹部を含む階層別の研修や、職場における推進リーダーであるリスク・コンプライアンスリーダーの研修にも積極的に取り組んでいます。
研修内容は、「なぜ企業が人権に取り組むのか」といった基本から、同和問題、セクハラ、パワハラ、人権に配慮した表現方法など、さまざまなテーマを幅広く学べるよう工夫しています。

人権啓発施策の展開

人権にちなんだ標語・ポスターの募集や人権週間に合わせた表彰を毎年実施しています。また、社内のウェブサイトを活用して人権に関するメールマガジンを定期発信するなど、全社員の人権に対する意識の向上に努めています。
2012年度は、自分の言動がセクハラやパワハラに該当しないかどうかといった気づきを与えるセルフチェックシートを全社員に配布するなど、職場でのハラスメント防止に向けた取組みを強化していきます。

「世界人権デー」「人権週間」に合わせて、副社長がすべての社員にメッセージを発信

毎年、国連世界人権宣言の採択を記念した「世界人権デー」（12月10日）と「人権週間」（12月4日～10日）に合わせて、人権啓発推進委員長である副社長から全社員に人権に関するメッセージを発信しています。このメッセージを通じ、国連世界人権宣言の精神と趣旨などについて理解を促すことで、社員一人ひとりが人権を身近な問題としてとらえ、意識を高められるよう取り組んでいます。
2011年度は、ドコモが事業の発展をめざす上での人権尊重の重要性について、全社員に呼び掛けました。今後も、経営トップからの積極的なメッセージの発信を通じて、人権意識のさらなる高揚を図っていきます。

人権・ハラスメントに関する問題や悩みを安心して相談できる相談窓口を設置

派遣社員を含むすべての社員が、人権・ハラスメントに関する問題や悩みを相談できる相談窓口を社内・社外に設置しています。
これら相談窓口では、相談者のプライバシーに十分配慮した上で、問題や悩みの解決に向けて適切に対応しています。とくに社外相談窓口においては、外部専門機関のカウンセラーが対応することで、社員がより安心して相談できる環境を整えています。
2011年度は、職場に掲示している相談窓口案内ポスターをリニューアルし、すべての社員が安心して相談できる窓口であることをわかりやすくPRするなど、相談窓口のさらなる認知度向上に取り組みました。

ワークライフバランスへの配慮

仕事と子育ての両立を支援する面談やフォーラムを実施

出産・育児期を迎える社員が安心して育児支援制度を利用できるよう、面談やフォーラムを実施しています。
例えば、産前産後の休暇取得前には、上司から本人へ育児支援制度について具体的に説明し、復職後には仕事と子育ての両立に関する不安の払拭やキャリア形成の意識づけなどを目的として、本人、直属上長、ダイバーシティ推進室による三者面談を実施しています。
また、女性社員のいっそうの活躍を支援するために、女性役職者によるワーキンググループ「Win-d」を設置。会合やワークショップなどを定期的に開催し、女性社員が日頃の働き方やキャリア形成について考える機会を提供しています。
2012年度の「Win-d」には全国から18名が参加しており、会合などで得た情報やノウハウをそれぞれの地域で生かすべく活動を推進しています。

仕事と介護の両立を支援するセミナーを実施

仕事と介護の両立を支援するために、社員を対象としたセミナーを実施しています。
2012年1月には、社会福祉法人から講師を招き、「仕事と介護を両立させる秘訣～介護保険制度を上手に使って働きながらの介護を乗り切ろう～」と題したセミナーを実施し、30代～50代を中心に139名の社員が参加しました。現在介護をしている家族がいる社員からも、将来に備えるために参加した社員からも、「介護の基礎的な知識が身に付いた」「介護する側・受ける側の実情が理解できた」などの声が多数寄せられました。
また、これに先立ち、2011年7月には社員をサポートする立場にある経営層を対象に、「大介護時代をみすえた企業のリスクマネジメント」と題したセミナーも実施しました。
ドコモでは、今後もこうした取組みを継続し、社員のワークライフバランスのさらなる向上を支援していきます。

Stakeholder's Voice

人事部 ダイバーシティ推進室
担当課長　花山 隆之

介護施設の不足が顕著になるなか、とくに40代以上の社員にとっては仕事と介護の両立が切実な問題となりつつあります。2011年度の介護セミナーは、「社員向け」「経営層向け」と対象を分けて開催し、社員向けは介護保険の概要や仕事との両立術を、経営層向けは介護を抱える社員が増えることで生じるリスクとその解決策を学ぶ内容としました。セミナー翌日に地域包括支援センターを訪れ、障がいのある両親の介護保険手続きをしたという社員もいて、社員支援施策の一つとして定着しています。

福利厚生の充実を図るとともに社員の生涯設計をサポート

健康増進、住宅関連、レクリエーションなどの福利厚生制度の充実に努めています。福利厚生制度は、社員が自分のライフスタイルや必要性に応じてメニューを選択し、会社の補助を活用するカフェテリアプラン方式を導入しています。また、さまざまな社員を対象に、生涯設計などをサポートするセミナーや研修を実施しています。

福利厚生・生涯設計のための主な取組みと2011年度の実績

ライフプランセミナー

新入社員や退職する社員を対象に各種福利厚生制度などの説明や退職後における生活設計に関する情報を提供。2011年度は10回開催、535名が参加。

ライフデザイン研修

28歳前後の社員を対象に資産運用・年金などの基礎知識を提供するとともに、生涯設計についての動機づけを実施。2011年度は12回開催、282名が参加。

ライフデザイン相談室

社員を対象にライフプランに関するアドバイスや情報提供を実施。2011年度は340名が利用。

【TOPICS】国連が提唱する「女性のエンパワーメントのための7つの指針」に署名

ドコモは、男女平等はもちろん、女性が出産や育児などの家庭での責任と、会社での職務を全うできる企業風土や職場環境の実現に取り組んでいます。
その一環として、2011年11月、女性の参画拡大などに取り組むUN Women（国連女性機関）が提唱するガイドライン「女性のエンパワーメントのための7つの指針～平等はビジネス向上のカギ～」への支持を表明し、署名しました。この指針は、女性があらゆるレベル・分野で経済活動に参加できるよう、企業が既存の方針や事業を整備、または新たに制定する上での手引きとして、UN Womenと国連グローバル・コンパクトが2010年に共同で策定したもので、世界各国の企業・団体に署名を呼びかけています。
ドコモは、この指針を支持し署名したことを契機に、グループ全体でよりいっそうダイバーシティを推進していきます。

女性のエンパワーメントのための7つの指針

1. ジェンダー平等に向けた企業経営者のリーダーシップの構築
2. 職場でのすべての女性・男性の公平な待遇――人権尊重と差別撤廃への理解と支持
3. すべての女性・男性従業員の健康、安全、福祉の保障
4. 女性のための教育、研修、職業能力開発の促進
5. 女性のエンパワーメントにつながる事業開発、流通、マーケティングの実践
6. 地域社会の取り組みと啓発による平等の推進
7. ジェンダー平等達成への進捗状況の測定と公表

心身の健康サポート

心の健康管理のために問診や面談、カウンセリングを実施

ドコモは、厚生労働省の「労働者の心の健康の保持増進のための指針 ※1」に基づき、多方面から社員のメンタルヘルスケアに取り組んでいます。また、メンタルヘルスケアに関する社外カウンセリング窓口も設けています。

メンタルヘルスケアの主な取組み

- セルフケア： メンタルヘルス問診、ストレスチェック
- ラインによるケア： 管理者向けの各種研修
- 事業内産業保健スタッフなどによるケア： 職場巡視、健康診断などを実施したあとのフォロー・全社員面談、長時間労働者に対する面談・指導

※1 労働者の心の健康の保持増進のための指針：厚生労働省が2000年8月に策定した労働者のメンタルヘルス対策を推進するための指針です。

各種カウンセリングの利用件数（2011年度）（単位：件）	
対面カウンセリング	601
直通電話カウンセリング	279
予約制電話カウンセリング	44
メールなどによるカウンセリング	289

情報共有と安全対策を徹底し、労働災害の防止に注力

「安全は何よりも優先させる最重要課題」であるとの認識のもと、各事業所に「安全衛生委員会」を設けるとともに、ドコモ本社に「ドコモ安全対策協議会」「ドコモ安全対策連絡会」を設置し、労働災害や作業事故の防止に取り組んでいます。
「安全衛生委員会」は、会社側・労働者側双方のメンバーで構成され、主に社員の危険と健康障害を防止するための基本対策について調査・審議し、社員の安全衛生の維持・向上を推進しています。また、「ドコモ安全対策協議会」「ドコモ安全対策連絡会」は、会社側と通信建設会社を含む労働者側のメンバーで構成され、作業事故の防止に向けた情報共有などを図っています。
2011年度の「安全衛生委員会」では、メンタルヘルスの状況や各種事故防止に向けた意識と情報の共有を図りました。

社員とのコミュニケーション

社長をはじめ各役員が現場でスタッフの声を聞くキャラバンを実施

加藤社長によるキャラバン

お客様との接点である販売やサービスの現場の意見を尊重することが、お客様満足度の向上につながると考えています。そこで、経営者が現場に足を運び、スタッフの声を聞くキャラバンを実施しています。
2011年度の社長による国内のキャラバンでは、全国の支店、グループ会社、コールセンター、ドコモショップなど70以上の拠点を訪問し、それぞれの現場の現状把握と課題発掘に努めました。また、社長以外にも各支社を担当する役員が全国の現場を訪問。対話を通じてスタッフが抱えている課題やお客様の声の把握に努めました。さらに、前年度に引き続き海外拠点への社長によるキャラバンを実施し、社員との意見交換会などを実施しました。こうした各現場での対話を通じて、社長は現場の活力を、現場のスタッフは社長の情熱を肌で知り、会社の方向性について全社で意識を共有するよう努めています。

各種の委員会を設置し、労使間のコミュニケーションを促進

労使間のコミュニケーションを促進するため、さまざまな課題を論議する各種委員会を設置しています。
「交渉委員会」では労働条件など、「経営協議会」では経営の基本施策など、「ワーク・ライフ・バランス推進委員会」では時間外労働の適正化や労働時間の削減、ダイバーシティの推進など、「安全衛生委員会」では社員の安全対策や健康の維持・増進などについて、定期的に意見交換を行っています。

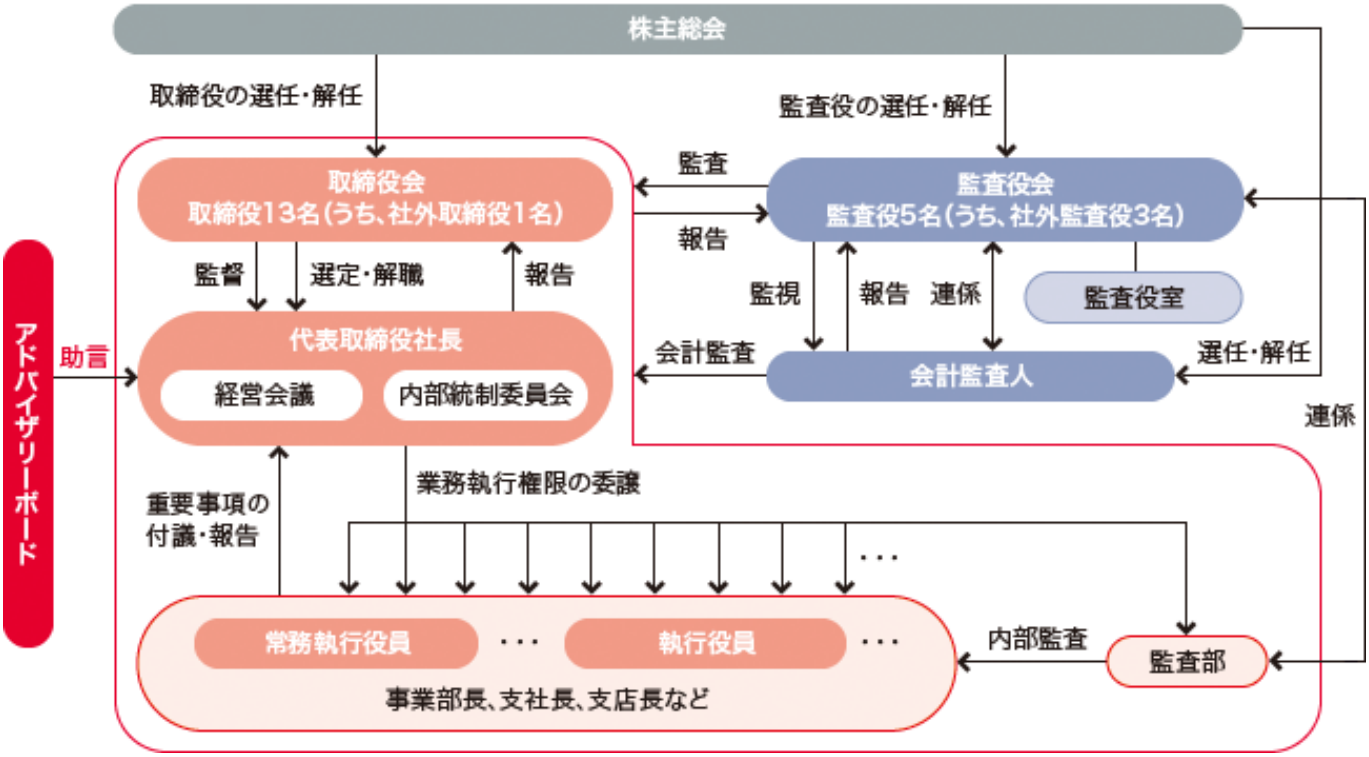
コーポレート・ガバナンス体制

取締役・監査役制度と執行役員制度で経営の迅速性、透明性、健全性を確保

継続的に企業価値を高めていくためにはコーポレート・ガバナンスを有効に機能させることが肝要であると認識しています。この考えに基づき、経営のスピード向上と監査・統制機能の強化を両立するガバナンス体制を構築するとともに、ステークホルダーとのコミュニケーションを強化し、経営の迅速性、透明性、健全性の確保に取り組んでいます。
具体的には、重要な業務執行を決定し、取締役の職務の執行を監督する取締役会と、取締役会から独立した立場で取締役の職務の執行を監査する監査役・監査役会によるコーポレート・ガバナンス体制を採用しています。また、執行役員制度を導入し、取締役会の業務執行権限の一部を代表取締役や執行役員などへ委譲することで、機動的な業務執行を可能としています。
さらに、取締役の半数以上が執行役員を兼務することで、業務執行における取締役相互の監視機能を有効に働かせ、経営監督機能の充実を図っています。
なお、社外役員の報酬などを有価証券報告書で報告しています。

有価証券報告書・四半期報告書等へ

コーポレート・ガバナンス体制



Stakeholder's Voice

監査役
早稲田大学 商学部・大学院商学研究科
教授　辻山 栄子 氏

私は社外監査役として、社内の活動に触れる機会の少ない株主に代わって取締役会における意思決定の合理性や透明性を監視しています。法令や社会規範の順守のみならず、経営の効率性、そして企業価値の向上と持続性についての施策にも意見を述べていますが、NTTドコモのガバナンス体制は有効に整備・運用されていると評価しています。今後もモバイルだけでなく、新しいコミュニケーション文化や生活そのものの革新の担い手として、社会に貢献し続ける姿を見守っていきます。

アドバイザリーボードを設置し、意見や提案を事業活動に反映

各界の有識者で構成される「アドバイザリーボード」とともに、海外の有識者からグローバルな視点でのご意見・ご提案をいただく場として「米国アドバイザリーボード」を設置し、メンバーからのドコモの経営全般に関する客観的なご意見・ご提案を事業運営に反映させています。「アドバイザリーボード」「米国アドバイザリーボード」とも設置期間は2年間で、「アドバイザリーボード」は3か月に1回、「米国アドバイザリーボード」は半年に1回の頻度で開催しています。ボードメンバーには、多種多様なご意見・ご提案をいただけるよう、企業経営者、大学教授、評論家などを招聘しています。

内部統制システムの改善をめざし、検証・評価を定期的に実施

取締役会で決議した「内部統制システムの整備に関する基本方針」に基づき、「内部統制委員会」が中心となって法令などの順守、業務の有効性・効率性、財務報告の信頼性を確保するための体制を整備しています。
また、ドコモでは、監査部が内部統制システムの有効性評価を含め、グループ全体のリスクの最小化・企業価値の増大化を目的に、内部監査を実施しています。

コンプライアンス

コンプライアンスを経営の基本軸に据えています

ドコモは、2005年に「NTTドコモグループ倫理方針」を制定しました。この倫理方針は、法令や倫理の順守、情報開示による経営の透明性確保、2004年施行の改正下請法も踏まえた公正・透明・自由な競争と取引の推進、社員の人権の尊重など10か条から成り立っています。また、2010年11月には、グローバル化の進展や組織の社会的責任に関する国際規格「ISO26000」の発行など、ドコモを取り巻く国内外の環境の変化に対応し、「人権を含む各種の国際規範を尊重すること」を明記するなど一部の内容を改定しました。
2011年度は、グループ全社員に配布している「NTTドコモグループ倫理方針ハンドブック」をリニューアルし、さらなるコンプライアンス意識の理解と浸透を図っています。2012年度には、社員が不正・不祥事に気づいた場合に速やかに通報・報告に努めるように“報告努力義務”を社内規程に明記しました。ドコモは、今後もコンプライアンス重視の経営を推進するとともに、社員一人ひとりのコンプライアンスの向上に取り組んでいきます。

NTTドコモグループ倫理方針（2005年4月制定）

私たちNTTドコモグループは、経営の根幹となるべきコンプライアンス（法規や倫理の順守）の基本を、グループ全体で共有し意識し徹底するために、次の10カ条を定め、倫理観の醸成に積極的に取組みます。

第1条〔法規倫理順守〕

私たちは国内外においてあらゆる法規とその精神を順守するとともに、人権を含む各種の国際規範を尊重し、高い倫理観をもって行動します。

第2条〔お客様本位の商品・サービス〕

私たちは移動通信事業の重要な役割を担う企業として、「お客様第一」の視点に立ち、安全で価値ある商品・サービスを提供します。

第3条〔お客様の人権尊重と個人情報保護〕

私たちはお客様の人権を尊重し、個人情報保護を徹底します。

第4条〔企業機密情報の管理と保護〕

私たちは企業機密情報の重要性を認識し、適正な管理と保護を徹底します。

第5条〔情報開示と透明性〕

私たちは国内外の幅広いステークホルダーに、企業情報を適時・的確に開示し、透明性を高めます。

第6条〔公正・透明・自由な競争と取引〕

私たちは国内外の市場において、常に公正・透明・自由な競争、取引を行います。

第7条〔企業市民と社会活動〕

私たちは国際社会の一員であることを常に意識し、良き企業市民として積極的に社会活動に取り組むとともに、安心・安全な社会の実現に貢献します。

第8条〔環境への取組み〕

私たちは事業活動と地球環境の両立、さらには住み良い地球を実現するために、未来にわたる生活の場である地球環境を保全し持続可能な社会づくりに貢献します。

第9条〔社員の人権と人格尊重〕

私たちは社員一人ひとりの人権と人格を尊重し、各自の能力や個性が生きる職場環境の実現をめざします。

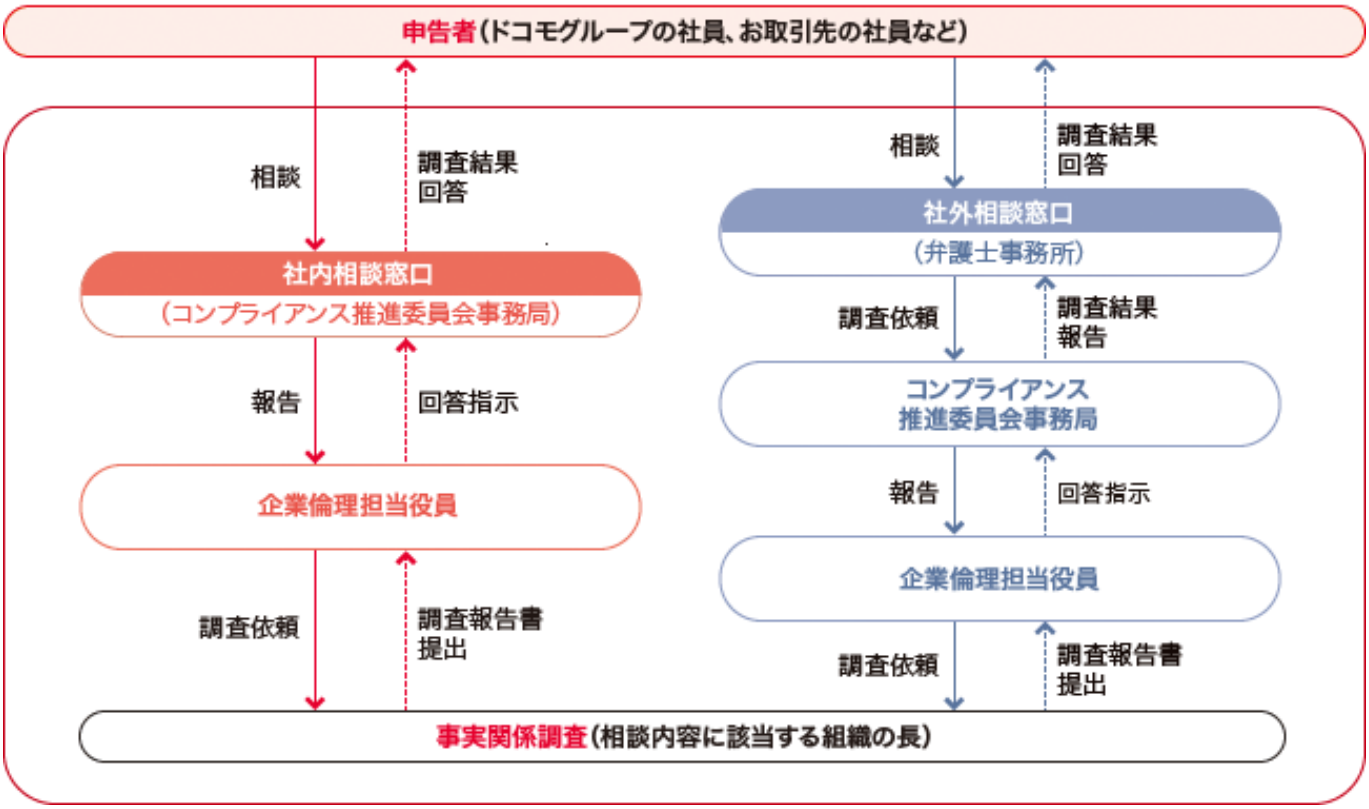
第10条〔社内体制とコミットメント〕

私たちは「NTTドコモグループ倫理方針」を実践するため、自らの役割を正しく認識し行動します。また、経営陣は社内体制の整備に努めるとともに、倫理方針の周知徹底と倫理観の醸成を図ります。

経営トップが中心となってコンプライアンスを推進

社長を委員長とする「コンプライアンス推進委員会」を設置して、「NTTドコモグループ倫理方針」の理解・浸透、倫理法令順守に関する取組み事項の決定、倫理法令順守マネジメントシステムの運用・改善に関する事項の決定、倫理法令順守のための取組み状況と活動状況の把握に取り組んでいます。
また、コンプライアンス問題の未然防止や早期発見を図るために、「コンプライアンス相談窓口」を社内外に設けています。社外相談窓口は、グループの社員だけでなく、お取引先の社員の方もメール・手紙・FAXでの相談が可能です。相談の受付にあたっては、相談者のプライバシーを保護するとともに、不利益が生じないよう配慮しながら事実関係を調査。調査の結果、不正や不祥事などが明らかになった場合は、速やかに経営幹部に報告し、必要な措置や再発防止策を講じています。
2011年度は、重大な事象はありませんでした。また、相談窓口の紹介ポスターをリニューアルし、すべての社員が安心して相談できる窓口であることを改めて周知しました。

「コンプライアンス相談窓口」の対応プロセス



コンプライアンス意識の向上をめざした研修・啓発を継続的に実施

コンプライアンスに関する研修の様子

役員・社員（派遣社員を含む）のコンプライアンス意識の向上をめざして、コンプライアンスに関する研修を毎年実施しています。また、各組織のコンプライアンス活動の推進役となる「リスク・コンプライアンスリーダー」を対象に、リーダーが果たすべき役割などについての認識や情報の共有を図る研修や、ドコモの役員やグループ会社の社長などを対象とした「コンプライアンストップ層セミナー」も開催しています。さらに、社員の人権に対する意識の向上を図るため、社内のウェブサイトで人権啓発ツール「人権ミニ知識シリーズ」を定期発信しているほか、事例集を活用した啓発活動なども実施しています。
2011年度も、各種のコンプライアンス研修を実施するとともに、トップからグループ各社員に向けて倫理法令順守の徹底を呼びかけるメッセージを発信しました。
今後も、職場の核となってコンプライアンスや人権に関する啓発活動を推進する人材を養成するなど、コンプライアンス意識の向上につながる取組みを積極的に進めていきます。

全社員を対象にコンプライアンスや人権に関する意識調査を実施

2011年度は、10月にグループ全社員（派遣社員を含む）約40,000名を対象にコンプライアンス・人権意識の把握を目的としたアンケート調査を実施しました。
回答を分析した結果、コンプライアンスや人権に対する意識は全般的に高いことがわかりました。また、「コミュニケーション・相談」「組織風土」を問う項目については理解度は上昇しているものの、さらなる意識向上を図っていく必要があることが明らかになりました。
こうした結果を踏まえて、2012年度は、引き続き社員一人ひとりへの倫理観の徹底を図るとともに、職場でのコミュニケーションの促進に向けた取組みや、コンプライアンス・人権に関する継続的な情報発信に注力していきます。

リスクマネジメント

「リスクマネジメント規程」に基づきリスク対策を継続的に実施

ビジネスリスクの早期発見と対処を基本方針として、リスクマネジメントの強化に取り組んでいます。具体的には、「リスクマネジメント規程」に基づき、ビジネスリスクを定期的に洗い出し、「内部統制委員会」において全社横断的な管理を要するリスクを特定するとともに、特定したリスクについての管理方針を決定しています。その方針に沿って、リスクが現実化しないよう適切な未然防止策を講じるとともに、発生時には迅速に対処するよう努めています。

災害発生時の迅速な対応をめざし、事業継続計画（BCP）を策定

災害発生時に通信ネットワークを確保することは通信事業者としての重要な責務です。ドコモは災害発生時にも事業を継続し、仮に継続できなかった場合にも短期間のうちに事業を行える状態に戻すことができるよう、「災害対策マニュアル」に社内の各組織が継続しなければならない業務を定め、全社的な事業の継続と早期サービス復旧に取り組んでいます。
なお、災害対策マニュアルについては、東日本大震災の教訓から得たノウハウなどを踏まえて、随時内容を見直し、事業継続に向けた取組みの強化に努めています。

個人情報保護をはじめとする情報セキュリティを徹底

ドコモでは、約6,000万の個人情報（お客様情報）をお預かりしており、情報セキュリティの確保は重要な経営課題の一つであると考えています。また、公共性を有する電気通信事業者として、お客様情報の管理・保護の徹底を図ることは最大の責務の一つであり、お客様に安心・信頼していただけるよう個人情報保護方針（プライバシーポリシー）を定めています。
そうした考えや認識のもと、副社長（Chief Privacy Officer：個人情報保護管理者）を委員長とする「情報管理委員会」を定期的に開催し、個人情報保護対策を検討・推進するとともに、個人情報の管理・運用状況についての点検・調査も定期的に実施しています。
また、体系的な社内規程類を整備するとともに、個人情報の取り扱い・管理方法をまとめた学習ツールを作成し、役員、社員、派遣社員、ビジネスパートナーであるドコモショップのスタッフなどに対して反復的・継続的な研修を実施しています。
2011年度は、前年度に続いて管理職を含む全社員を対象にeラーニングを実施し、お客様情報を含めた社外秘情報の重要性の再認識と情報セキュリティの順守徹底を図りました。また、管理者に対しては「情報管理ルール徹底の継続と実践」をテーマとした集合研修も実施。情報管理において管理者としてすべきことの再確認とセキュリティ意識の向上を図りました。
さらに、情報管理ルールの順守徹底についてまとめた「セキュリティNEWS」を全国の全グループ会社と販売代理店に配布しました。ドコモショップに対しては、お客様情報管理の基本動作とルールを解説した「情報管理に関するハンドブック2012年版」と、ドコモショップスタッフ向けツールである「お客様情報の取り扱いに関するハンドブック」も配布しました。
今後も、お客様が常に安心感をもって携帯電話や各種サービスをご利用いただけるよう、個人情報の保護に努めていきます。

お客様の個人情報に関するプライバシーポリシーへ

24時間365日監視と施設面の対策を軸に情報システム安定稼働に注力

情報システムは、お客様情報の管理、サービスの受注・提供開始・中断・終了、料金計算・請求・収納管理、経営管理などの日常の業務を支える重要なインフラです。
そこで、これら情報システムの安定稼働を確保するため、ハードやソフトはもとより、コンピュータウイルスなどの外因による悪影響や運用途絶についても、24時間365日体制で監視しています。監視において悪影響が予見・発見されたさいには即座に状況を確認し、回復措置に取り組むとともに、社内関係者に迅速に状況を伝達する仕組みを確立・実践しています。
また、情報システムの各装置は、地震などによる転倒を防止するため、あらかじめ定めた方法で強固に固定し、設置フロアには火災検出時に自動的に作動する消火装置を配備しています。主要な装置については、地震などの災害時でも継続利用できるよう、制震・耐震対策を施したビルに設置するとともに、電力、通信ネットワークの二重化などの対策を講じています。さらに、主要装置を設置しているビル内での火災や人災も想定し、別の場所にバックアップセンターを設け、お客様や料金などに関する重要な情報の保管、お客様対応業務の継続などの手段を確立しています。これらのほか、災害発生時に備えた訓練も毎年実施しています。
2011年度には、東日本大震災の発生を踏まえ、従来の災害対策方針の見直しを行い、新たなバックアップセンターの構築計画を策定、2012年度第3四半期中の運用開始をめざして構築を進めています。
なお、ドコモは情報システムの安定稼働に向けた対応を確実に実施するとともに、情報セキュリティを継続的に改善していくため、2003年3月から情報セキュリティの国際規格であるISO27001（情報セキュリティマネジメントシステム：ISMS = Information Security Management System）の認証を継続取得しています。

24時間監視とバックアップセンターで「iモード」「spモード」センターの安定稼働を確保

24時間体制の監視を実施することで、生活インフラである「iモード」「spモード」センターで発生するトラブルへの早期発見と早期対応を実現しています。「iモード」センターにはバックアップセンターも設け、主要装置を設置しているビル内で火災等が発生しても安定稼働できるよう努めています。
2012年度は、「spモード」センターに関してもバックアップセンターの構築を完了する予定です。

コールセンターの災害対策を強化

今後起こりうる各種災害を想定し、お客様に安定したサービスをお届けするため、コールセンターの災害対策を強化しています。
総合案内「ドコモ インフォメーションセンター」や故障・エリア状況についてのお問い合わせ窓口「113センター」「ケータイ補償お届けサービスセンター」など各コールセンター共通の対応方針や連絡体制を定めた「災害対策マニュアル」（コールセンター編）を2011年10月に策定し、運用を開始しています。このマニュアルには、避難計画、物品ツール類の準備、緊急連絡責任者の選定、訓練といった「災害への備え」、営業方針、安否確認、緊急連絡体制、お客様告知といった「災害発生時の対応」のほか、停電時の対応などを定めています。さらに、マニュアルに基づく「災害時行動訓練」を実施。被災したコールセンターへのお問い合わせを他のコールセンターへ迂回する、コールセンターの運営状況を一斉にメール確認するなどの対応を迅速に実行できるよう訓練しています。
また、こうした取組みの一環として、「夜間受付センター」と「ケータイ補償お届けサービスセンター」を2011年8月から新たに関西にも設置し、不測の事態が発生したさいのリスク分散を図っています。
「夜間受付センター」は、午後8時～翌朝9時まで、携帯電話の紛失などによる利用中断や再開、「おまかせロック」の解除などのお申し出に対応しており、これまでは東京のみに設置していました。一方、「ケータイ補償お届けサービスセンター」は、携帯電話の水漏れや破損、紛失、盗難、故障などトラブルの補償を受け付けるセンターです。これまで関東に複数箇所設置していましたが、万一トラブルがあったさいにも安心してご利用いただけるよう、関西にもセンターを設置しました。

新型インフルエンザの流行に備えて行動計画とマニュアルを策定

新型インフルエンザなどの感染症が大流行した時に備え、「通信ネットワークとお客様サービスの維持及び社員への感染影響の最小化」を基本方針とする行動計画と、感染拡大時に的確かつ迅速な対応を図るための各種対策マニュアルを策定しています。また、感染防止のため、うがい薬やマスクなどを配備しています。
今後は、2012年5月11日に公布された新型インフルエンザ等対策特別措置法に基づき、政府行動計画および都道府県行動計画に沿ったドコモの行動計画と各種対策マニュアルの見直しを実施していきます。

事業継続の根幹を支える社員の安否確認訓練を定期的に実施

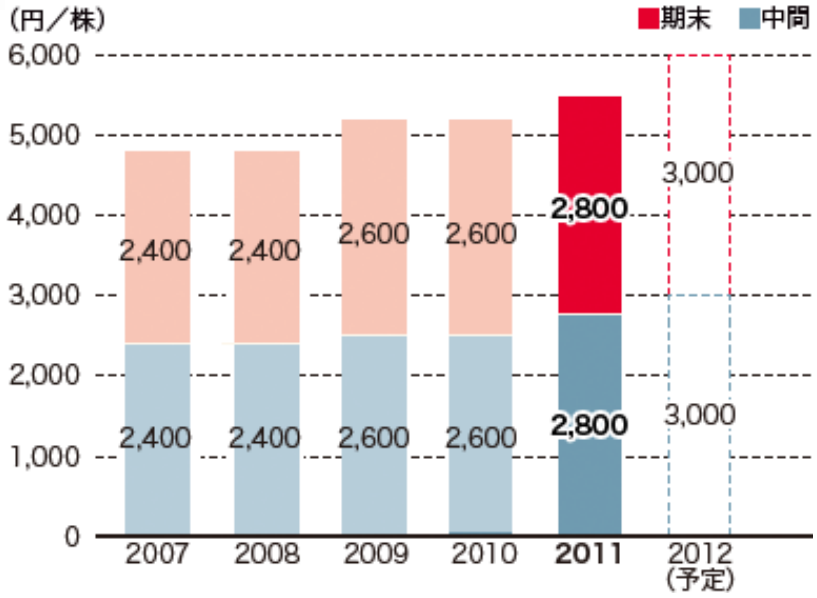
大規模な地震等災害時においては、「社員の安心・安全の確保」「事業継続活動に必要な稼動の把握と確保」が重要となります。そこで、当社では「社員安否確認システム」を構築して、迅速なドコモグループ全社員の安否状況の確認を四半期ごとに訓練しています。
「社員安否確認システム」では、社員各自が社員録等に事前登録した任意の携帯電話メールアドレスへ、安否状況の確認メールを自動的に送信します。受信した社員は自身の安否状況について返信します。以上により全社員の安否状況を把握します。
また、定期的に訓練することにより、(1)速やかな回答動作の確認、(2)正確な携帯電話メールアドレスの登録(誤って登録しているデータの発見)、(3)安否状況未回答の場合における別手段の確認等を実現してきました。
直近の2012年8月28日の訓練では、当日午後5時の時点で99.7%の社員安否を確認することができました。
今後も、社員一人ひとりが意識向上を図り、非常時に速やかな行動ができるよう、定期的に訓練を実施する計画です。

株主・投資家への責任

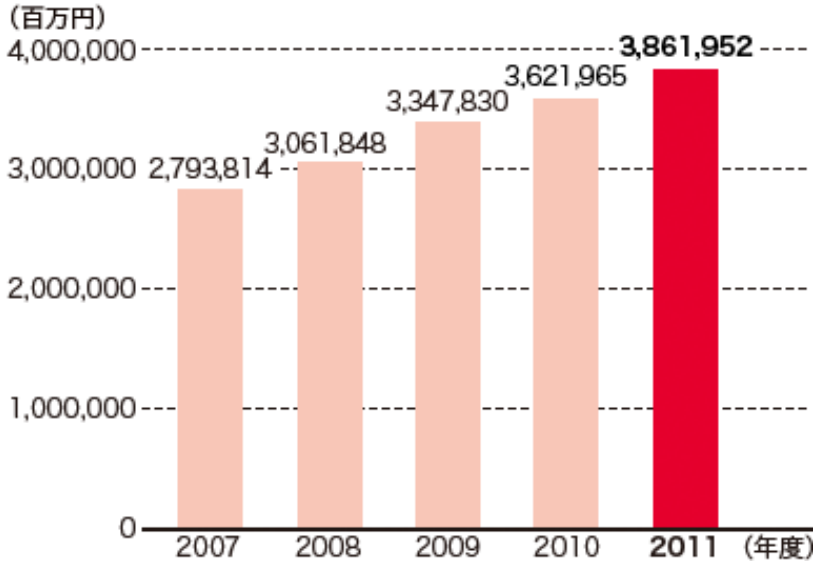
安定的な配当の継続によって株主の皆様へ利益を還元

ドコモは、株主の皆様への利益還元を経営の重要課題の一つと位置づけており、財務体質の強化や内部留保の確保に努めつつ、連結業績および連結配当性向にも配慮し、安定的な配当の継続に努めています。
また、自己株式の取得についても弾力的に実施することを検討しています。取得した自己株式の保有については、原則として発行済株式数の5%程度を目安としており、それを超える部分は年度末などに一括して消却することを基本方針としています。
内部留保資金については、市場の急速な動きに対応した積極的な研究開発や設備投資、そのほかの投資に充当し、新技術の導入、新サービスの提供および新たなビジネスパートナーとの連携による事業領域の拡大などを推進して企業価値の向上に努めていきます。

配当金の推移



内部留保金(利益剰余金)の推移



各種情報を適時・適切に開示

情報開示についての統制や手続きの整備を図り、経営関連の各種情報を適時・適切に開示することで、経営の透明性確保に取り組んでいます。
また、インターネットを活用したIR情報の発信や決算説明会などのライブ配信など、公平性に配慮したIR活動を展開しています。
さらに、国内外の機関投資家向け説明会や個人投資家向けIRセミナーの開催など、経営幹部と投資家の皆様との対話にも積極的に取り組んでおり、皆様からいただいたご意見は、経営の参考にするとともに、社内で共有してサービスや業績向上に役立てています。

IR活動に対する評価

情報開示の姿勢や公平性に配慮したIR活動、「株主・投資家情報」サイトやアニュアルレポートにおける開示情報のわかりやすさ、個人投資家への配慮などが評価されました。

2011年度の受賞実績

1. （社）日本証券アナリスト協会「証券アナリストによるディスクロージャー優良企業選定（平成23年度）」（2011年10月発表） ディスクロージャー優良企業に選定
2. 日興アイ・アール（株）「2011年度全上場企業ホームページ充実度ランキング調査」（2011年11月発表） 3位受賞
3. 大和インベスター・リレーションズ（株）「2011年インターネットIR・ベスト企業賞」（2011年11月発表） グランプリ受賞
4. ゴメス・コンサルティング（株）「IRサイト総合ランキング 2012」（2012年3月発表） 2位受賞

CSR関連データ集

各掲載データ

分類	掲載データ
経済関連データ	営業収益（売上高）
	営業利益・当社に帰属する当期純利益
	損益計算書
	携帯電話契約数・携帯電話解約率
	ステークホルダー別経費等内訳
	平均給与額（NTTドコモ）
	配当金の推移
	内部留保金（利益剰余金）の推移
環境関連データ	環境保全コスト
	環境保全効果
	環境保全対策にともなう経済効果−実質的効果−
	電力使用量
	エネルギー起源CO_2排出量
	その他の温室効果ガス排出量
	紙資源使用量
	廃棄物排出量
	廃棄物最終廃棄量
	通信設備廃材のリサイクル量
	水使用量
	商品包装材使用量
	携帯電話回収数
	携帯電話回収によって再生された主な資源

分類	掲載データ
社会関連データ	お客様関連
	「ドコモ インフォメーションセンター」へのコール数
	基地局数の推移
	電波状況に関する訪問調査件数の推移
	「WORLD WING」対応携帯電話契約数の推移
	ドコモのサービスを利用可能な国・地域数の推移
	「Xi」の人口カバー率
	故障受付拠点数の推移
	「ケータイ安全教室」開催回数・参加者数の推移
	ビジネスパートナー関連
	ドコモショップ店舗数の推移

分類	掲載データ
社会関連データ	社員関連
	社員数（連結）
	社員数（NTTドコモ）
	採用者数（NTTドコモ）
	離職者数・離職率（NTTドコモ）
	主査（係長相当職）以上の役職者の男女比率（NTTドコモ）
	平均年齢（NTTドコモ）
	平均勤続年数（NTTドコモ）
	平均給与額（NTTドコモ）
	平均年間労働時間（NTTドコモ）
	平均年間所定外労働時間（NTTドコモ）
	各種制度の利用状況（NTTドコモ） ・出産休暇 ・育児休職 ・育児のための短時間勤務 ・出産休暇・育児休職者の復帰率 ・育児退職者の再採用 ・介護休職 ・介護のための短時間勤務 ・ボランティア休暇 ・平均有給休暇取得日数 ・平均有給休暇取得率
	障がい者雇用率の推移（NTTドコモ）
	各種カウンセリングの利用件数
	株主・投資家関連
	配当金の推移
	内部留保金（利益剰余金）の推移

GRIガイドライン対照表

各指標と報告項目の対照表

1.戦略および分析

指標		ISO26000項目	掲載ページ
1.1	組織にとっての持続可能性の適合性と、その戦略に関する組織の最高意思決定者（CEO、会長またはそれに相当する上級幹部）の声明	6.2	トップコミットメント
1.2	主要な影響、リスクおよび機会の説明	6.2	トップコミットメント CSRに対する考え CSRに関する目標と実績 特集I：新たな価値創造による社会貢献 2020年度に向けた環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」 環境目標と実績

2.組織のプロフィール

指標		ISO26000項目	掲載ページ
2.1	組織の名称		事業概要
2.2	主要なブランド、製品および／またはサービス		事業概要
2.3	主要部署、事業会社、子会社および共同事業などの組織の経営構造	6.2	事業概要（会社概要）
2.4	組織の本社の所在地		事業概要
2.5	組織が事業展開している国の数および大規模な事業展開を行っている、あるいは報告書中に掲載されているサステナビリティの課題に特に関連のある国名		サービス・サポートの充実 通信エリアの改善・拡大
2.6	所有形態の性質および法的形式		事業概要
2.7	参入市場（地理的内訳、参入セクター、顧客／受益者の種類を含む）		事業概要
2.8	以下の項目を含む報告組織の規模 ・従業員数 ・事業（拠点）数 ・純売上高（民間組織について）あるいは純収入（公的組織について） ・負債および株主資本に区分した総資本（民間組織について） ・提供する製品またはサービスの量		事業概要
2.9	以下の項目を含む、規模、構造または所有形態に関して報告期間中に生じた大幅な変更 ・施設のオープン、閉鎖および拡張などを含む所在地または運営の変更 ・株式資本構造およびその資本形成における維持および変更業務（民間組織の場合）		該当なし
2.10	報告期間中の受賞歴		トップコミットメント お客様満足度向上の取組みに対する評価 地球温暖化の防止 人材の雇用・処遇 株主・投資家への責任 社外からの評価

3.報告要素

	指標	ISO26000項目	掲載ページ
報告書プロフィール			
3.1	提供する情報の報告期間(会計年度／暦年など)		編集方針
3.2	前回の報告書発行日(該当する場合)		編集方針
3.3	報告サイクル(年次、半年ごとなど)		編集方針
3.4	報告書またはその内容に関する質問の窓口		編集方針
報告書のスコープおよびバウンダリー			
3.5	以下を含め、報告書の内容を確定するためのプロセス ・ 重要性の判断 ・ 報告書内のおよびテーマの優先順位付け ・ 組織が報告書の利用を期待するステークホルダーの特定		編集方針
3.6	報告書のバウンダリー		編集方針
3.7	報告書のスコープまたはバウンダリーに関する具体的な制限事項を明記する		編集方針
3.8	共同事業、子会社、リース施設、アウトソーシングしている業務および時系列でのおよび／または報告組織間の比較可能性に大幅な影響を与える可能性があるその他の事業体に関する報告の理由		該当なし
3.9	報告書内の指標およびその他の情報を編集するために適用された推計の基となる前提条件および技法を含む、データ測定技法および計算の基盤		環境会計 事業活動にともなう環境影響
3.10	以前の報告書で掲載済みである情報を再度記載することの効果の説明、およびそのような再記述を行う理由(合併／買収、基本となる年／期間、事業の性質、測定方法の変更など)		該当なし
3.11	報告書に適用されているスコープ、バウンダリーまたは測定方法における前回の報告期間からの大幅な変更		該当なし
GRI内容牽引			
3.12	報告書内の標準開示の所在場所を示す表		GRIガイドライン対照表 環境省ガイドライン対照表 ISO26000中核主題との対照表
保証			
3.13	報告書の外部保証添付に関する方針および現在の実務慣行。サステナビリティ報告書に添付された保証報告書内に記載がない場合は、外部保証の範囲および基盤を説明する。また、報告組織と保証の提供者との関係を説明する	7.5.3	第三者意見

4.ガバナンス、コミットメントおよび参画

	指標	ISO26000項目	掲載ページ
ガバナンス			
4.1	戦略の設定または全組織的監督など、特別な業務を担当する最高統治機関の下にある委員会を含む統治構造（ガバナンスの構造）	6.2	マネジメント体制 コーポレート・ガバナンス体制
4.2	最高統治機関の長が執行役員を兼ねているかどうかを示す（兼ねている場合は、組織の経営におけるその役割と、このような人事になっている理由も示す）	6.2	コーポレート・ガバナンス体制
4.3	単一の理事会構造を有する組織の場合は、最高統治機関における社外メンバーおよび／または非執行メンバーの人数と性別を明記する。	6.2	コーポレート・ガバナンス体制
4.4	株主および従業員が最高統治機関に対して提案または指示を提供するためのメカニズム	6.2	コーポレート・ガバナンス体制
4.5	最高統治機関メンバー、上級管理職および執行役についての報酬（退任の取り決めを含む）と組織のパフォーマンス（社会的および環境的パフォーマンスを含む）との関係	6.2	コーポレート・ガバナンス体制
4.6	最高統治機関が利益相反問題の回避を確保するために実施されているプロセス	6.2	コーポレート・ガバナンス体制
4.7	性別などの多様性を示す指標についての配慮を含む、最高統治機関およびその委員会メンバーの構成、適性および専門性を決定するためのプロセス	6.2	コーポレート・ガバナンス体制
4.8	経済的、環境的、社会的パフォーマンス、さらにその実践状況に関して、組織内で開発したミッション（使命）およびバリュー（価値）についての声明、行動規範および原則	6.2	トップコミットメント CSRに対する考えと体制 2020年度に向けた環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」 基本理念（地球環境憲章） お取引先とともに（CSR調達ガイドライン） コンプライアンス（倫理方針）
4.9	組織が経済的、環境的、社会的パフォーマンスを特定し、マネジメントしていることを最高統治機関が監督するためのプロセス。関連のあるリスクと機会および国際的に合意された基準、行動規範および原則への支持または遵守を含む	6.2	マネジメント体制 環境マネジメントシステム コーポレート・ガバナンス体制 コンプライアンス
4.10	最高統治機関のパフォーマンスを、特に経済的、環境的、社会的パフォーマンスという観点で評価するためのプロセス	6.2	マネジメント体制 CSRに関する目標と実績 環境マネジメントシステム

指標		ISO26000 項目	掲載ページ
外部のイニシアティブへのコミットメント			
4.11	組織が予防的アプローチまたは原則に取り組んでいるかどうか、およびその方法はどのようなものかについての説明	6.2	マネジメント体制 環境マネジメントシステム コーポレート・ガバナンス体制 コンプライアンス リスクマネジメント
4.12	外部で開発された、経済的、環境的、社会的憲章、原則あるいは組織が同意または受諾するその他のイニシアティブ	6.2	編集方針 ワークライフバランスへの配慮
4.13	組織が以下の項目に該当するような、（企業団体などの）団体および／または国内外の提言機関における会員資格 ・統治機関内に役職を持っている ・プロジェクトまたは委員会に参加している ・通常の会員資格の義務を越える実質的な資金提供を行っている ・会員資格を戦略的なものとして捉えている	6.2	電波の安全性への配慮 省資源・リサイクルの推進
ステークホルダー参画			
4.14	組織に参画したステークホルダー・グループのリスト	6.2	ステークホルダーとのコミュニケーション
4.15	参画してもらうステークホルダーの特定および選定の基準	6.2	ステークホルダーとのコミュニケーション
4.16	種類ごとのおよびステークホルダー・グループごとの参画の頻度など、ステークホルダー参画へのアプローチ	6.2	ステークホルダーとのコミュニケーション
4.17	その報告を通じた場合も含め、ステークホルダー参画を通じて浮かび上がった主要なテーマおよび懸案事項と、それらに対して組織がどのように対応したか	6.2	お客様に向けて 地球環境に向けて ビジネスパートナーに向けて 社会に向けて 社員に向けて 株主・投資家への責任

5.マネジメントアプローチおよびパフォーマンス指標

経済

	指標	ISO26000項目	掲載ページ
マネジメント・アプローチ			
	マネジメント・アプローチに関する開示、目標とパフォーマンス、方針、追加の背景状況情報		事業概要 ステークホルダーとの経済的関係
経済的パフォーマンス			
EC1	収入、事業コスト、従業員の給与、寄付およびその他のコミュニティへの投資、内部留保および資本提供者や政府に対する支払いなど、創出および分配した直接的な経済的価値	6.8 6.8.3 6.8.7 6.8.9	コーポレート・ガバナンス体制 株主・投資家への責任 ステークホルダーとの経済的関係
EC2	気候変動による組織の活動に対する財務上の影響およびその他のリスクと機会	6.5.5	
EC3	確定給付型年金制度の組織負担の範囲		
EC4	政府から受けた相当の財務的支援		
市場での存在感			
EC5	主要事業拠点について、現地の最低賃金と比較した標準的な男女の新入社員賃金の比率の幅	6.3.7 6.4.4 6.8	
EC6	主要事業拠点での地元のサプライヤー（供給者）についての方針、業務慣行および支出の割合	6.6.6 6.8 6.8.5 6.8.7	お取引先とともに ステークホルダーとの経済的関係
EC7	現地採用の手順、主要事業拠点で現地のコミュニティから上級管理職となった従業員の割合	6.8 6.8.5 6.8.7	

指標		ISO26000 項目	掲載ページ
間接的な経済影響			
EC8	商業活動、現物支給、または無料奉仕を通じて、主に公共の利益のために提供されるインフラ投資およびサービスの展開図と影響	6.3.9 6.8 6.8.3 6.8.4 6.8.5 6.8.6 6.8.7 6.8.9	トップコミットメント 特集I：新たな価値創造による社会貢献 商品・サービスに関する研究開発 社会に向けて
EC9	影響の程度など、著しい間接的な経済的影響の把握と記述	6.3.9 6.6.6 6.6.7 6.7.8 6.8 6.8.5 6.8.6 6.8.7 6.8.9	

環境

指標		ISO26000 項目	掲載ページ
マネジメント・アプローチ			
	マネジメント・アプローチに関する開示、目標とパフォーマンス、方針、組織の責任、研修および意識向上、監視およびフォローアップ、追加の背景状況情報		トップコミットメント 2020年度に向けた環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」 環境目標と実績 基本理念（地球環境憲章） 環境マネジメントシステム グリーン調達の推進
原材料			
EN1	使用原材料の重量または量	6.5 6.5.4	事業活動にともなう環境影響
EN2	リサイクル由来の使用原材料の割合	6.5 6.5.4	グリーン調達の推進 廃棄物の削減
エネルギー			
EN3	一次エネルギー源ごとの直接的エネルギー消費量	6.5 6.5.4	事業活動にともなう環境影響
EN4	一次エネルギー源ごとの間接的エネルギー消費量	6.5 6.5.4	事業活動にともなう環境影響
EN5	省エネルギーおよび効率改善によって節約されたエネルギー量	6.5 6.5.4	事業活動にともなう環境影響
EN6	エネルギー効率の高いあるいは再生可能エネルギーに基づく製品およびサービスを提供するための率先取り組み、およびこれらの率先取り組みの成果としてのエネルギー必要量の削減量	6.5 6.5.4	特集I：新たな価値創造による社会貢献 2020年度に向けた環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」 地球温暖化の防止 地球温暖化防止への貢献
EN7	間接的エネルギー消費量削減のための率先取り組みと達成された削減量	6.5 6.5.4	2020年度に向けた環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」
水			
EN8	水源からの総取水量	6.5 6.5.4	事業活動にともなう環境影響
EN9	取水によって著しい影響を受ける水源	6.5 6.5.4	
EN10	水のリサイクルおよび再利用量が総使用水量に占める割合	6.5 6.5.4	事業活動にともなう環境影響

指標		ISO26000 項目	掲載ページ
生物多様性			
EN11	保護地域内あるいはそれに隣接した場所および保護地域外で、生物多様性の価値が高い地域に所有、賃借、または管理している土地の所在地および面積	6.5 6.5.6	
EN12	保護地域および保護地域外で、生物多様性の価値が高い地域での生物多様性に対する活動、製品およびサービスの著しい影響の説明	6.5 6.5.6	2020年度に向けた環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」 省資源・リサイクルの推進 環境配慮型携帯電話の開発 生物多様性保全への取組み
EN13	保護または復元されている生息地	6.5 6.5.6	
EN14	生物多様性への影響をマネジメントするための戦略、現在の措置および今後の計画	6.5 6.5.6 6.8.3	2020年度に向けた環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」 基本理念（地球環境憲章）
EN15	事業によって影響を受ける地区内の生息地域に生息するIUCN（国際自然保護連合）のレッドリスト種（絶滅危惧種）および国の絶滅危惧種リストの数。絶滅危険性のレベルごとに分類する	6.5 6.5.6	

指標		ISO26000 項目	掲載ページ
放出物、排出物および廃棄物			
EN16	重量で表記する直接および間接的な温室効果ガスの総排出量	6.5 6.5.5	事業活動にともなう環境影響
EN17	重量で表記するその他の関連ある間接的な温室効果ガス排出量	6.5 6.5.5	事業活動にともなう環境影響
EN18	温室効果ガス排出量削減のための率先取り組みと達成された削減量	6.5 6.5.5	2020年度に向けた環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」 地球温暖化の防止
EN19	重量で表記するオゾン層破壊物質の排出量	6.5 6.5.3	事業活動にともなう環境影響
EN20	種類別および重量で表記するNOx、SOxおよびその他の著しい影響を及ぼす排気物質	6.5 6.5.3	
EN21	水質および放出先ごとの総排水量	6.5 6.5.3	
EN22	種類および廃棄方法ごとの廃棄物の総重量	6.5 6.5.3	事業活動にともなう環境影響 廃棄物の削減
EN23	著しい影響を及ぼす漏出の総件数および漏出量	6.5 6.5.3	該当なし
EN24	バーゼル条約付属文書I、II、IIIおよびVIIIの下で有害とされる廃棄物の輸送、輸入、輸出、あるいは処理の重量、および国際輸送された廃棄物の割合	6.5 6.5.3	該当なし
EN25	報告組織の排水および流出液により著しい影響を受ける水界の場所、それに関連する生息地の規模、保護状況、および生物多様性の価値を特定する	6.5 6.5.3 6.5.4 6.5.6	
製品とサービス			
EN26	製品およびサービスの環境影響を緩和する率先取り組みと影響削減の程度	6.5 6.5.4 6.6.6 6.7.5	特集Ⅰ:新たな価値創造による社会貢献 2020年度に向けた環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」 地球温暖化防止への貢献 省資源・リサイクルの推進 環境配慮型携帯電話の開発
EN27	カテゴリー別の再生利用される販売製品およびその梱包材の割合	6.5 6.5.3 6.5.4 6.7.5	事業活動にともなう環境影響 廃棄物の削減 省資源・リサイクルの推進

指標		ISO26000 項目	掲載ページ
遵守			
EN28	環境規制への違反に対する相当な罰金の金額および罰金以外の制裁措置の件数	6.5	該当なし
輸送			
EN29	組織の業務に使用される製品、その他物品、原材料の輸送および従業員の移動からもたらされる著しい環境影響	6.5 6.5.4 6.6.6	2020年度に向けた環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」 事業活動にともなう環境影響
総合			
EN30	種類別の環境保護目的の総支出および投資	6.5	環境会計

労働慣行とディーセントワーク

	指標	ISO26000 項目	掲載ページ
マネジメント・アプローチ			
	マネジメント・アプローチに関する開示、目標とパフォーマンス、方針、組織の責任、研修および意識向上、監視およびフォローアップ、追加の背景状況情報		トップコミットメント CSRに関する目標と実績 社員に向けて
雇用			
LA1	雇用の種類、雇用契約および地域別の総労働力の男女別内訳	6.4 6.4.3	人材の雇用・処遇
LA2	従業員の新規雇用数・総離職数および新規雇用率・離職率の年齢、性別および地域ごとの内訳	6.4 6.4.3	人材の雇用・処遇
LA3	主要な業務ごとの派遣社員またはアルバイト従業員には提供されないが、正社員には提供される福利	6.4 6.4.3 6.4.4	ワークライフバランスへの配慮
LA15	男女の育児休暇後における、職場復帰率と定着率	6.4 6.4.4	人材の雇用・処遇
労使関係			
LA4	団体交渉協定の対象となる従業員の割合	6.4 6.4.3 6.4.4 6.4.5 6.3.10	
LA5	労働協約に定められているかどうかも含め、著しい業務変更に関する最低通知期間	6.4 6.4.3 6.4.4 6.4.5	

指標		ISO26000 項目	掲載ページ
労働安全衛生			
LA6	労働安全衛生プログラムについての監視および助言を行う、公式の労使合同安全衛生委員会の対象となる総従業員の割合	6.4 6.4.6	
LA7	地域別の、傷害、業務上疾病、損失日数、欠勤の割合および業務上の総死亡者数	6.4 6.4.6	
LA8	深刻な疾病に関して、労働者、その家族またはコミュニティのメンバーを支援するために設けられている教育、研修、カウンセリング、予防および危機管理プログラム	6.4 6.4.6 6.8 6.8.3 6.8.4 6.8.8	心身の健康サポート
LA9	労働組合との正式合意に盛り込まれている安全衛生のテーマ	6.4 6.4.6	社員とのコミュニケーション
研修および教育			
LA10	雇用分野別、男女別の、従業員あたりの年間平均研修時間	6.4 6.4.7	
LA11	従業員の継続的な雇用適性を支え、キャリアの終了計画を支援する技能管理および生涯学習のためのプログラム	6.4 6.4.7 6.8.5	社員の能力開発の支援 ワークライフバランスへの配慮
LA12	男女別の、定常的にパフォーマンスおよびキャリア開発のレビューを受けている従業員の割合	6.4 6.4.7	
女性・男性の報酬の平等			
LA14	従業員のカテゴリー別、主要事業拠点別の、基本給および報酬の男女比率	6.3.7 6.3.10 6.4 6.4.3 6.4.4	

人権

	指標	ISO26000 項目	掲載ページ
マネジメント・アプローチ			
	マネジメント・アプローチに関する開示、目標とパフォーマンス、方針、組織の責任、研修および意識向上、監視およびフォローアップ、追加の背景状況情報		トップコミットメント CSRに関する目標と実績 人材の雇用・処遇 人権啓発の推進 お取引先とともに コンプライアンス
投資および調達の慣行			
HR1	人権条項を含む、あるいは人権についての適正審査を受けた重大な投資協定や契約の割合とその総数	6.3 6.3.3 6.3.5 6.6.6	
HR2	人権に関する適正審査を受けた主要なサプライヤ、請負業者およびその他の事業パートナーの割合、および実施された活動内容	6.3 6.3.3 6.3.5 6.4.3 6.6.6	お取引先とともに
HR3	研修を受けた従業員の割合を含め、業務に関連する人権的側面に関わる方針および手順に関する従業員研修の総時間	6.3 6.3.5	
無差別			
HR4	差別事例の総件数と取られた措置	6.3 6.3.6 6.3.7 6.3.10 6.4.3	
結社の自由			
HR5	結社の自由および団体交渉の権利行使が侵害される、または著しいリスクに曝されるかもしれないと判断された業務および主要なサプライヤーと、それらの権利を支援するための措置	6.3 6.3.3 6.3.4 6.3.5 6.3.8 6.3.10 6.4.3 6.4.5	

	指標	ISO26000 項目	掲載ページ
児童労働			
HR6	児童労働の事例に関して著しいリスクがあると判断された業務と主要なサプライヤー、児童労働の廃絶に効果的に貢献するための対策	6.3 6.3.3 6.3.4 6.3.5 6.3.7 6.3.10 6.6.6	お取引先とともに
強制労働			
HR7	強制労働の事例に関して著しいリスクがあると判断された業務と主要なサプライヤー、およびあらゆる強制労働の防止に貢献するための対策	6.3 6.3.3 6.3.4 6.3.5 6.3.7 6.3.10 6.6.6	お取引先とともに
保安慣行			
HR8	業務に関連する人権の側面に関する組織の方針もしくは手順の研修を受けた保安要員の割合	6.3 6.3.5 6.4.3 6.6.6	コンプライアンス
先住民の権利			
HR9	先住民の権利に関係する違反事例の総件数と取られた措置	6.3 6.3.6 6.3.7 6.3.8 6.6.7	該当なし
評価			
HR10	人権審査・影響評価の対象となった事業（拠点）の割合と総数	6.3 6.3.3 6.3.4 6.3.5	
改善			
HR11	人権に関する苦情について、正式な仕組みを通じて解決された件数	6.3 6.3.6	

社会

	指標	ISO26000 項目	掲載ページ
マネジメント・アプローチ			
	マネジメント・アプローチに関する開示、目標とパフォーマンス、方針、組織の責任、研修および意識向上、監視およびフォローアップ、追加の背景状況情報		トップコミットメント CSRに関する目標と実績 コンプライアンス
地域コミュニティ			
SO1	地域コミュニティへの参画、影響評価、開発プログラムが実施された事業（拠点）の割合	6.3.9 6.8 6.8.3 6.8.9	
SO9	地域コミュニティに対してネガティブな影響を及ぼす可能性の高い、あるいは実際に及ぼしている事業（拠点）	6.3.9 6.5.3 6.5.6 6.8	
SO10	地域コミュニティに対してネガティブな影響を及ぼす可能性の高い、あるいは実際に及ぼしている事業（拠点）において実施された予防策・緩和策	6.3.9 6.5.3 6.5.6 6.8	
不正行為			
SO2	不正行為に関連するリスクの分析を行った事業単位の割合と総数	6.6 6.6.3	
SO3	組織の不正行為対策の方針および手順に関する研修を受けた従業員の割合	6.6 6.6.3	
SO4	不正行為事例に対応して取られた措置	6.6 6.6.3	
公共政策			
SO5	公共政策の位置づけおよび公共政策立案への参加およびロビー活動	6.6 6.6.4 6.8.3	
SO6	政党、政治家および関連機関への国別の献金および現物での寄付の総額	6.6 6.6.4 6.8.3	
SO7	反競争的な行動、反トラストおよび独占的慣行に関する法的措置の事例の総件数とその結果	6.6 6.6.5 6.6.7	該当なし

指標		ISO26000項目	掲載ページ
遵守			
SO8	法規制の違反に対する相当の罰金の金額および罰金以外の制裁措置の件数	6.6 6.6.7 6.8.7	該当なし

製品責任

	指標	ISO26000 項目	掲載ページ
マネジメント・アプローチ			
	マネジメント・アプローチに関する開示、目標とパフォーマンス、方針、組織の責任、研修および意識向上、監視およびフォローアップ、追加の背景状況情報		トップコミットメント CSRに関する目標と実績 製品安全の確保 情報セキュリティの確保 ドコモショップとともに お取引先とともに コンプライアンス
顧客の安全衛生			
PR1	製品およびサービスの安全衛生の影響について、改善のために評価が行われているライフサイクルのステージ、ならびにそのような手順の対象となる主要な製品およびサービスのカテゴリーの割合	6.3.9 6.6.6 6.7 6.7.4 6.7.5	製品安全の確保 電波の安全性への配慮
PR2	製品およびサービスの安全衛生の影響に関する規制および自主規範に対する違反の件数を結果別に記載	6.3.9 6.6.6 6.7 6.7.4 6.7.5	製品安全の確保
製品およびサービスのラベリング			
PR3	各種手順により必要とされている製品およびサービス情報の種類と、このような情報要件の対象となる主要な製品およびサービスの割合	6.7 6.7.3 6.7.4 6.7.5 6.7.6 6.7.9	
PR4	製品およびサービスの情報、ならびにラベリングに関する規制および自主規範に対する違反の件数を結果別に記載	6.7 6.7.3 6.7.4 6.7.5 6.7.6 6.7.9	該当なし
PR5	顧客満足度を測る調査結果を含む、顧客満足に関する実務慣行	6.7 6.7.4 6.7.5 6.7.6 6.7.8 6.7.9	お客様満足度向上の取組みに対する評価

指標		ISO26000 項目	掲載ページ
マーケティング・コミュニケーション			
PR6	広告、宣伝および支援行為を含むマーケティング・コミュニケーションに関する法律、基準および自主規範の遵守のためのプログラム	6.7 6.7.3 6.7.6 6.7.9	お客様とのコミュニケーション お客様視点に立った商品・サービスの改善
PR7	広告、宣伝および支援行為を含むマーケティング・コミュニケーションに関する規制および自主規範に対する違反の件数を結果別に記載	6.7 6.7.3 6.7.6 6.7.9	該当なし
顧客のプライバシー			
PR8	顧客のプライバシー侵害および顧客データの紛失に関する正当な根拠のあるクレームの総件数	6.7 6.7.7	該当なし
遵守			
PR9	製品およびサービスの提供、および使用に関する法規の違反に対する相当の罰金の金額	6.7 6.7.6	該当なし

環境省ガイドライン対照表

各指標と報告項目の対照表

基礎的情報:BI

指標		該当ページ
BI-1:経営責任者の緒言		
ア.	環境経営の方針	トップコミットメント
イ.	環境問題の現状、事業活動における環境配慮の取組の必要性及び持続可能な社会のあり方についての認識	トップコミットメント
ウ.	自らの業種、規模、事業特性あるいは海外展開等に応じた事業活動における環境配慮の方針、戦略及び事業活動に伴う環境負荷の状況(重大な環境側面)とその低減に向けた取組の内容、実績及び目標等の総括	トップコミットメント 環境目標と実績
エ.	これらの取組に関して、確実に実施し、目標等を明示した期限までに達成し、その結果及び内容を公表すること、についての社会へのコミットメント	トップコミットメント 環境目標と実績
オ.	経営責任者等の署名	トップコミットメント
BI-2:報告に当たっての基本的要件(対象組織・期間・分野)		
ア.	報告対象組織(過去に環境報告書を発行している場合は、直近の報告書における報告対象組織からの変化や経緯等についても記載する。)	編集方針
イ.	報告対象期間、発行日及び次回発行予定(なお、過去に環境報告書を発行している場合は、直近の報告書の発行日も記載する。)	編集方針
ウ.	報告対象分野(環境的側面・社会的側面・経済的側面等)	編集方針
エ.	準拠あるいは参考にした環境報告書等に関する基準又はガイドライン等(業種毎のものを含む。)	編集方針
オ.	作成部署及び連絡先	編集方針
カ.	ウェブサイトのURL	本ウェブサイト
BI-2-2:報告対象組織の範囲と環境負荷の補足状況		
ア.	報告対象組織の環境負荷が事業全体(連結決算対象組織全体)の環境負荷に占める割合(「環境負荷の補足率」等による状況)	

指標		該当ページ
BI-3:事業の概況（経営指標を含む）		
ア.	主たる事業の種類（業種・業態）	事業概要
イ.	主要な製品・サービスの内容（事業分野等）	事業概要
ウ.	売上高又は生産額（連結決算対象組織全体及び報告事業者単独、報告対象組織）	事業概要
エ.	従業員数（連結決算対象組織全体及び報告事業者単独、報告対象組織）	事業概要 人材の雇用・処遇
オ.	その他の経営関連情報（総資産、売上総利益、営業利益、経常利益、純損益、付加価値額等）	事業概要 ステークホルダーとの経済的関係
カ.	報告対象期間中に発生した組織構造、株主構成、製品・サービス等の重大な変化の状況（合併、分社化、子会社や事業部門の売却、新規事業分野への進出、工場等の建設等により環境負荷に大きな変化があった場合）	該当なし
BI-4：環境報告の概要		
BI-4-1：主要な指標等の一覧		
ア.	事業の概況（会社名、売上高、資本金）（過去5年程度、BI-3参照）	事業概要
イ.	環境に関する規制の遵守状況（MP-2参照）	環境法規制の順守
ウ.	主要な環境パフォーマンス等の推移（過去5年程度） ・総エネルギー投入量(OP-1参照) ・総物質投入量（OP-2参照） ・水資源投入量(OP-3参照) ・総製品生産量又は総商品販売量（OP-5参照） ・温室効果ガスの排出量（OP-6参照） ・化学物質の排出量、移動量（OP-8参照） ・廃棄物等総排出量及び廃棄物最終処分量（OP-9参照） ・総排水量（OP-10参照） ・環境効率指標（EEI参照）	事業活動にともなう環境影響 廃棄物の削減
BI-4-2：事業活動における環境配慮の取組に関する目標、計画及び実績等の総括		
ア.	事業活動における環境配慮の取組に関する目標、計画及び実績、改善策等の総括	CSRに関する目標と実績 環境目標と実績
BI-5：事業活動のマテリアルバランス（インプット、内部循環、アウトプット）		
ア.	事業活動に伴う環境負荷の全体像	事業活動にともなう環境影響

マネジメント・パフォーマンス指標：MPI

指標		該当ページ
MP-1：環境マネジメントの状況		
MP-1-1：事業活動における環境配慮の方針		
ア.	事業活動における環境配慮の方針	2020年度に向けた環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」 基本理念（地球環境憲章）
MP-1-2：環境マネジメントシステムの状況		
ア.	環境マネジメントシステムの状況	環境マネジメントシステム
MP-2：環境に関する規制の遵守状況		
ア.	環境に関する規制の遵守状況	環境法規制の順守
MP-3：環境会計情報		
ア.	環境保全コスト	環境会計
イ.	環境保全効果	環境会計
ウ.	環境保全対策に伴う経済効果	環境会計
MP-4：環境に配慮した投融資の状況		
ア.	投資・融資にあたっての環境配慮の方針、目標、計画、取組状況、実績等	
MP-5：サプライチェーンマネジメント等の状況		
ア.	環境等に配慮したサプライチェーンマネジメントの方針、目標、計画、取組状況、実績等	グリーン調達の推進 お取引先とともに
MP-6：グリーン購入・調達の状況		
ア.	グリーン購入・調達の基本方針、目標、計画、取組状況、実績等	グリーン調達の推進
MP-7：環境に配慮した新技術、DfE等の研究開発の状況		
ア.	環境に配慮した生産技術、工法、DfE等の研究開発に関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	特集I：新たな価値創造による社会貢献 2020年度に向けた環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」 環境目標と実績 地球温暖化の防止 廃棄物の削減 地球温暖化防止への貢献 省資源・リサイクルの推進 環境配慮型携帯電話の開発

指標		該当ページ
MP-8：環境に配慮した輸送に関する状況		
ア.	環境に配慮した輸送に関する方針、目標、計画等	
イ.	総輸送量及びその低減対策に関する取組状況、実績等	
ウ.	輸送に伴うエネルギー起源二酸化炭素（CO_2）排出量及びその低減対策に関する取組状況、実績等	
MP-9：生物多様性の保全と生物資源の持続可能な利用の状況		
ア.	生物多様性の保全に関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	2020年度に向けた環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」 基本理念（地球環境憲章） 省資源・リサイクルの推進 環境配慮型携帯電話の開発 生物多様性保全への取組み
MP-10：環境コミュニケーションの状況		
ア.	環境コミュニケーションに関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	お客様とのコミュニケーション 環境保護への貢献 各支社の主な取組み（環境貢献活動）
MP-11：環境に関する社会貢献活動の状況		
ア.	環境に関する社会貢献活動の方針、目標、計画、取組状況、実績等	2020年度に向けた環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」 環境目標と実績 環境保護への貢献 各支社の主な取組み（環境貢献活動）
MP-12：環境負荷低減に資する製品・サービスの状況		
ア.	環境負荷低減に資する製品・サービス等に対する方針、目標、計画、取組状況、実績等	特集I：新たな価値創造による社会貢献 環境目標と実績 地球温暖化防止への貢献 省資源・リサイクルの推進 環境配慮型携帯電話の開発
イ.	容器包装リサイクル法、家電リサイクル法及び自動車リサイクル法等に基づく再商品化の状況	

オペレーション・パフォーマンス指標：OPI

指標		該当ページ
OP-1：総エネルギー投入量及びその低減対策		
ア.	総エネルギー投入量の低減対策に関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	2020年度に向けた環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」 環境目標と実績 事業活動にともなう環境影響
イ.	総エネルギー投入量（ジュール）	事業活動にともなう環境影響
ウ.	総エネルギー投入量の内訳（種類別使用量）（ジュール） ・購入電力（購入した新エネルギーを除く） ・化石燃料（石油、天然ガス、LPG、石炭等） ・新エネルギー（再生可能エネルギー、リサイクルエネルギー、従来型エネルギーの新利用形態） ・その他（購入熱等）	事業活動にともなう環境影響
OP-2：総物質投入量及びその低減対策		
ア.	総物質投入量（又は主要な原材料等の購入量、容器包装材を含む）の低減対策及び再生可能資源や循環資源の有効利用に関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	2020年度に向けた環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」 環境目標と実績 事業活動にともなう環境影響 廃棄物の削減 省資源・リサイクルの推進
イ.	総物質投入量（又は主要な原材料等の購入量、容器包装材を含む）（トン）	事業活動にともなう環境影響
ウ.	総物質投入量の内訳（トン）	事業活動にともなう環境影響
OP-3：水資源投入量及びその低減対策		
ア.	水資源投入量の低減対策に関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	
イ.	水資源投入量（m^3）	事業活動にともなう環境影響
ウ.	水資源投入量の内訳（m^3） ・上水 ・工業用水 ・地下水 ・海水 ・河川水 ・雨水　等	事業活動にともなう環境影響

指標		該当ページ
OP-4：事業エリア内で循環的利用を行っている物質量等		
ア.	事業エリア内における物質（水資源を含む）等の循環的利用に関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	環境目標と実績 事業活動にともなう環境影響 廃棄物の削減
イ.	事業エリア内における循環的に利用された物質量（トン）	
ウ.	事業エリア内における循環的利用型の物質の種類と物質量の内訳（トン）	
エ.	事業エリア内での水の循環的利用量（立方メートル）及びその増大対策	
オ.	水の循環的利用量（立方メートル）の内訳 ・水のリサイクル量（原則として、冷却水は含まない） ・中水の利用	事業活動にともなう環境影響
OP-5：総生産品生産量又は総商品販売量		
ア.	総製品生産量又は総商品販売量	
OP-6：温室効果ガスの排出量及びその低減対策		
ア.	温室効果ガス等排出量の低減対策に関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	2020年度に向けた環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」 環境目標と実績 地球温暖化の防止
イ.	温室効果ガス（京都議定書6物質）の総排出量（国内・海外別の内訳）（トン-CO_2換算）	事業活動にともなう環境影響
ウ.	温室効果ガス（京都議定書6物質）の種類別排出量の内訳（トン-CO_2換算）	
OP-7：大気汚染、生活環境に係る負荷量及びその低減対策		
ア.	硫黄酸化物（SOx）や窒素酸化物（NOx）、揮発性有機化合物（VOC）排出量の低減対策に関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	
イ.	大気汚染防止法に基づく硫黄酸化物（SOx）排出量（トン）、窒素酸化物（NOx）排出量（トン）、揮発性有機化合物（VOC）排出量（トン）	
ウ.	騒音規制法に基づく騒音等の状況（デシベル）及びその低減対策	
エ.	振動規制法に基づく振動等の状況（デシベル）及びその低減対策	
オ.	悪臭防止法に基づく悪臭等の状況（特定悪臭物質濃度または臭気指数）及びその低減対策	

指標		該当ページ
OP-8：化学物質の排出量、移動量及びその低減対策		
ア.	化学物質の管理方針及び管理状況	環境法規制の順守 グリーン調達の推進
イ.	化学物質の排出量、移動量の低減対策に関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	
ウ.	より安全な化学物質への代替措置の取組状況、実績等	
エ.	化学物質排出把握管理促進法に基づくPRTR制度の対象物質の排出量、移動量（トン）	
オ.	大気汚染防止法に基づく有害大気汚染物質のうち指定物質（ベンゼン、トリクロロエチレン、テトラクロロエチレン）の排出濃度	
カ.	土壌・地下水・底質汚染状況	
キ.	ダイオキシン類対策特別措置法に基づくダイオキシン類による汚染状況	
ク.	水質汚濁防止法に基づく排出水及び特定地下浸透水中の有害物質濃度	
OP-9：廃棄物等総排出量、廃棄物最終処分量及びその低減対策		
ア.	廃棄物等の発生抑制、削減、リサイクル対策に関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	2020年度に向けた環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」 環境目標と実績 廃棄物の削減 省資源・リサイクルの推進
イ.	廃棄物の総排出量（トン）	事業活動にともなう環境影響 廃棄物の削減
ウ.	廃棄物最終処分量（トン）	事業活動にともなう環境影響 廃棄物の削減
OP-10：総排水量及びその低減対策		
ア.	総排水量の低減対策に関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	
イ.	総排水量（m^3）	
ウ.	水質汚濁防止法及びダイオキシン類対策特別措置法に基づく排水規制項目（健康項目、生活環境項目、ダイオキシン類）の排出濃度（平均値、最大値）並びに水質汚濁防止法等の総量規制対象項目で示した汚濁負荷量、並びにその低減対策	
エ.	排出先別排水量の内訳（m^3） ・河川 ・湖沼 ・海域 ・下水道 等	

環境効率指標：EEI

指標		該当ページ
ア.	事業によって創出される付加価値等の経済的な価値と、事業に伴う環境負荷（影響）の関係	環境会計

社会パフォーマンス指標：SPI

指標		該当ページ
社会的取組の状況		
1	労働安全衛生に関する情報・指標	心身の健康サポート
2	雇用に関する情報・指標	人材の雇用・処遇
3	人権に関する情報・指標	トップコミットメント 人権啓発の推進 コンプライアンス
4	地域社会及び社会に対する貢献に関する情報・指標	特集I：新たな価値創造による社会貢献 社会に向けて
5	企業統治（コーポレートガバナンス）・企業倫理・コンプライアンス及び公正取引に関する情報・指標	コーポレート・ガバナンス体制 コンプライアンス
6	個人情報保護等に関する情報・指標	情報セキュリティの確保 リスクマネジメント
7	広範な消費者保護及び製品安全に関する情報・指標	製品安全の確保
8	企業の社会的側面に関する経済的情報・指標	ステークホルダーとの経済的関係
9	その他の社会的項目に関する情報・指標	CSRに関する目標と実績

ISO26000中核主題との対照表

各指標と報告項目の対照表

中核主題	課題	掲載されている細分箇条	掲載ページ	GRIガイドライン項目
組織統治		6.2	トップコミットメント CSRに対する考えと体制 マネジメント体制 CSRに関する目標と実績 コーポレート・ガバナンス体制	1.1、1.2、2.3、3.13、4.1、4.2、4.3、4.4、4.5、4.6、4.7、4.8、4.9、4.10、4.11、4.12、4.13、4.14、4.15、4.16、4.17
人権		6.3		HR1、HR2、HR3、HR4、HR5、HR6、HR7、HR8、HR9、HR10、HR11
課題1	デューディリジェンス	6.3.3	人権啓発の推進 お取引先とともに コンプライアンス	HR1、HR2、HR5、HR6、HR7、HR10
課題2	人権に関する危機的状況	6.3.4	お取引先とともに	HR5、HR6、HR7、HR10
課題3	加担の回避	6.3.5	お取引先とともに	HR1、HR2、HR3、HR5、HR6、HR7、HR8、HR10
課題4	苦情解決	6.3.6	通信エリアの改善・拡大	HR4、HR9、HR11
課題5	差別及び社会的弱者	6.3.7	人材の雇用・処遇	EC5、LA13、LA14、HR4、HR6、HR7、HR9
課題6	市民的及び政治的権利	6.3.8		HR5、HR9
課題7	経済的、社会的及び文化的権利	6.3.9	心身の健康サポート	EC8、EC9、SO1、SO9、SO10、PR1、PR2
課題8	労働における基本的原則及び権利	6.3.10	人権啓発の推進	LA4、LA13、LA14、HR4、HR5、HR6、HR7

中核主題	課題	掲載されている細分箇条	掲載ページ	GRIガイドライン項目
労働慣行		6.4		LA1、LA2、LA3、LA4、LA5、LA6、LA7、LA8、LA9、LA10、LA11、LA12、LA13、LA14、LA15
課題1	雇用及び雇用関係	6.4.3	人材の雇用・処遇	LA1、LA2、LA3、LA4、LA5、LA13、LA14、HR2、HR4、HR5、HR8
課題2	労働条件及び社会的保護	6.4.4	ワークライフバランスへの配慮 心身の健康サポート	EC5、LA3、LA4、LA5、LA14、LA15
課題3	社会対話	6.4.5	社員とのコミュニケーション	LA4、LA5、HR5
課題4	労働における安全衛生	6.4.6	心身の健康サポート	LA6、LA7、LA8、LA9
課題5	職場における人材育成及び訓練	6.4.7	社員の能力開発の支援	LA10、LA11、LA12

中核主題	課題	掲載されている細分箇条	掲載ページ	GRIガイドライン項目
環境		6.5		EN1、EN2、EN3、EN4、EN5、EN6、EN7、EN8、EN9、EN10、EN11、EN12、EN13、EN14、EN15、EN16、EN17、EN18、EN19、EN20、EN21、EN22、EN23、EN24、EN25、EN26、EN27、EN28、EN29、EN30
課題1	汚染の予防	6.5.3	2020年度に向けた環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」 地球温暖化の防止 廃棄物の削減	EN19、EN20、EN21、EN22、EN23、EN24、EN25、EN27、SO9、SO10
課題2	持続可能な資源の利用	6.5.4	2020年度に向けた環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」 グリーン調達の推進 地球温暖化の防止 廃棄物の削減 環境配慮型携帯電話の開発	EN1、EN2、EN3、EN4、EN5、EN6、EN7、EN8、EN9、EN10、EN25、EN26、EN27、EN29
課題3	気候変動の緩和及び気候変動への適応	6.5.5	2020年度に向けた環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」 地球温暖化の防止 地球温暖化防止への貢献	EC2、EN16、EN17、EN18
課題4	環境保護、生物多様性、及び自然生息地の回復	6.5.6	2020年度に向けた環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」 生物多様性保全への取組み	EN11、EN12、EN13、EN14、EN15、EN25、SO9、SO10

中核主題	課題	掲載されている細分箇条	掲載ページ	GRIガイドライン項目
公正な事業慣行		6.6		SO2、SO3、SO4、SO5、SO6、SO7、SO8
課題1	汚職防止	6.6.3	コンプライアンス	SO2、SO3、SO4、SO8
課題2	責任ある政治的関与	6.6.4		SO5、SO6
課題3	公正な競争	6.6.5	コンプライアンス	SO7
課題4	バリューチェーンにおける社会的責任の推進	6.6.6	ドコモショップとともに お取引先とともに	EC6、EC9、EN26、EN29、HR1、HR2、HR6、HR7、HR8、PR1、PR2
課題5	財産権の尊重	6.6.7		EC9、HR9、SO7、SO8
消費者課題		6.7		PR1、PR2、PR3、PR4、PR5、PR6、PR7、PR8、PR9
課題1	公正なマーケティング、事実に即した偏りのない情報、及び公正な契約慣行	6.7.3	お客様とのコミュニケーション お客様視点に立った商品・サービスの改善 わかりやすい料金体系整備	PR3、PR4、PR6、PR7
課題2	消費者の安全衛生の保護	6.7.4	製品安全の確保 電波の安全性への配慮	PR1、PR2、PR3、PR4、PR5
課題3	持続可能な消費	6.7.5	グリーン調達の推進 お客様とともに進める環境活動	EN26、EN27、PR1、PR2、PR3、PR4、PR5
課題4	消費者に対するサービス、支援、並びに苦情及び紛争の解決	6.7.6	サービス・サポートの充実 お客様とのコミュニケーション お客様視点に立った商品・サービスの改善 製品安全の確保	PR3、PR4、PR5、PR6、PR7、PR9
課題5	消費者データ保護及びプライバシー	6.7.7	情報セキュリティの確保	PR8
課題6	必要不可欠なサービスへのアクセス	6.7.8	通信エリアの改善・拡大 通信の安定確保	EC9、PR5
課題7	教育及び意識向上	6.7.9	子どもたちへの配慮 高齢者への配慮	PR3、PR4、PR5、PR6、PR7

中核主題	課題	掲載されている細分箇条	掲載ページ	GRIガイドライン項目
コミュニティへの参画及びコミュニティへの発展		6.8		EC1、EC5、EC6、EC7、EC8、EC9、LA8、SO1、SO9、SO10
課題1	コミュニティへの参画	6.8.3	特集I:新たな価値創造による社会貢献 社会に向けて	EC1、EC8、EN14、LA8、SO1、SO5、SO6
課題2	教育及び文化	6.8.4	子どもを支援する活動 NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンドの取組み	EC8、LA8
課題3	雇用創出及び技能開発	6.8.5	人材の雇用・処遇	EC6、EC7、EC8、EC9、LA11
課題4	技術の開発及び技術へのアクセス	6.8.6	特集I:新たな価値創造による社会貢献 ICTを活用した社会的課題解決への貢献	EC8、EC9
課題5	富及び所得の創出	6.8.7	NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンドの取組み	EC1、EC6、EC7、EC8、EC9、SO8
課題6	健康	6.8.8	社会福祉活動	LA8
課題7	社会的投資	6.8.9	通信エリアの改善・拡大 通信の安定確保	EC1、EC8、EC9

第三者意見

ドコモに対するご意見

駿河台大学経済学部教授・東京工業大学大学院兼任講師
博士（経営学）

水尾 順一 様

日本経営品質学会副会長、日本経営倫理学会常任理事、（社）経営倫理実践研究センター上席研究員、2010 年ロンドン大学客員研究員、資生堂社友ほか。
著書『逆境経営　7つの法則』朝日新書、『CSR で経営力を高める』東洋経済新報社など多数。

高く評価できること

「社会的課題の解決」と「夢とロマン」をステークホルダーに提供する、先進的企業として高く評価されます。
NTTドコモグループ（以下、同社）のCSR報告書冊子版とウェブサイト版を拝見し、企業ビジョンである「スマートイノベーションへの挑戦－HEART－」を踏まえ、お客様や社会、従業員など多様なステークホルダーに対する、同社の責任と意識の高さを強く感じました。
例えば、特集記事から「健康・医療」「環境・エコロジー」「金融・決済」「教育」「安心・安全」の5分野で新たな価値を創造・共有している活動が十分に開示されています。これらは、筆者が主張する「夢と快適、おもしろい」社会の実現に向けたCSV（Creating Shared Value：共益の創造）が、さまざまなステークホルダーとのパートナシップをとおして、実践されているといえます。
さらに、現在日本が抱えている重要課題の一つである災害対策と東日本大震災・復興支援にも積極的な姿勢を伺うことができ、上記の「安心・安全」社会の実現に多大な貢献を果たしています。
こうした活動が、日本経済新聞社の総合企業ランキング「NICES」で2年連続首位という輝かしい評価につながったといえます。筆者流にいえば、「良い会社、夢と快適、おもしろい、まずは安心、そして安全」で、過去・現在・未来に対する同社の価値創造活動が開示された秀逸な報告書と感じた次第です。

今後の活動に期待する点

さらなる持続可能性をめざし、全社一丸となった「CSRによるイノベーション」を期待します。
イノベーションの実践には、トップのコミットメントにはじまり、全従業員を巻き込んだ全社展開が必要不可欠です。それには現在の企業ビジョンの先を見据えて、2030年、さらには2050年の「超長期のCSRデザイン」を目標としてかかげること。次いでそこからバックキャスティング（逆戻り）させながら「いつまでに、何を、どこまで」すすめるか、ロードマップを作成、多様なステークホルダーに明示することで、さらなる良い会社の姿が見える化されます。
これをもとに取締役会や経営会議などで「CSRデザイン・ミーティング」を開催し具体的な方向性を示した後、長期―中期―年度計画、さらには部門ごとの計画に反映させれば、実現可能な具体的戦術の策定につながります。あわせて、社員研修などで全従業員を巻き込み、従業員参画型の取り組みを進めれば全社で価値共有が可能となり、持続可能な発展につながります。
NICESで2年連続首位を獲得した優良企業だからこそ、日本発のCSRイノベーションの先進モデルとして世界に範を示すべく、さらなるリーダ的役割を強く期待する次第です。

社外からの評価

CSRに関する社外からの評価（2012年3月31日現在）

ドコモのCSRの取組みは、国内外の調査機関などから高い評価をいただいています。

「Dow Jones Sustainability Indexes（DJSI）」のアジア・太平洋版である「DJSI AsiaPacific」の構成銘柄として採用されています。

モーニングスター社が国内上場企業のなかから社会性に優れた企業150社を選定する社会的責任投資株価指数「MS-SRI」に選定されています。

英国のFTSE社が作成する世界の代表的な社会的責任投資指数「FTSE4GoodINDEX」の構成銘柄に選定されています。

ドイツのイーコム・リサーチ社による企業責任の格付けで、Telecommunications業界リーダーの1社として「Prime」に選定されています。

ベルギーに拠点を置くエティベル社の社会的責任投資「ETHIBEL EXCELLENCE」の構成銘柄に選定されています。

日本経済新聞社の「NICES」で総合ランキング1位

日本経済新聞社による2011年度総合企業ランキング「NICES」（ナイセス）において、総合ランキング第1位の評価を得ました。「NICES」は、業績だけでなく、消費者の認知度や従業員の働きやすさなど、幅広い観点から企業を評価するシステムです。

編集方針

編集にあたって

ドコモは、ステークホルダーの皆様との対話を深めるために、CSR（企業の社会的責任）の考えや取組みをまとめた「CSR報告書」（冊子／ウェブサイト）を毎年発行しています。
冊子は、ドコモのCSRに関する取組みの全体像をご理解いただけるよう配慮しつつ、さまざまな取組みのなかから、とくにお伝えしたい事項を中心に記載しています。2012年版では、モバイル事業を通じた新たな価値創造・社会貢献の取組みと、社会的に大きな影響をもたらした東日本大震災を踏まえた災害対策および被災地域の復興支援活動の2つについて特集記事を設けました。また、他の主な取組みは、関連するステークホルダー別に構成して紹介しています。
さらに、より詳細な情報をご覧になりたい方のために、ウェブサイトにおいてドコモのCSRに関する取組みを網羅的に報告しているほか、「アニュアルレポート2012」においてドコモの事業活動に関する情報を開示しています。

報告対象期間

原則として2011年度（2011年4月1日～2012年3月31日）
一部は2011年度以前・以降の報告を含んでいます。

報告対象組織

ドコモグループ（（株）NTTドコモおよび機能分担子会社25社）
「ドコモ」「グループ」はドコモグループ、「連結」は（株）NTTドコモ・機能分担子会社25社・その他の子会社を表しています。この原則と異なる場合は対象企業を明示しています。

機能分担子会社25社（2012年3月31日現在）

ドコモ・サービス（株）、ドコモエンジニアリング（株）、ドコモ・モバイル（株）、ドコモ・サポート（株）、ドコモ・システムズ（株）、ドコモ・テクノロジ（株）、ドコモ・ビジネスネット（株）、ドコモサービス北海道（株）、ドコモエンジニアリング北海道（株）、ドコモサービス東北（株）、ドコモエンジニアリング東北（株）、ドコモサービス東海（株）、ドコモエンジニアリング東海（株）、ドコモサービス北陸（株）、ドコモエンジニアリング北陸（株）、ドコモ・サービス関西（株）、ドコモ・エンジニアリング関西（株）、ドコモ・モバイルメディア関西（株）、ドコモサービス中国（株）、ドコモエンジニアリング中国（株）、ドコモサービス四国（株）、ドコモエンジニアリング四国（株）、ドコモサービス九州（株）、ドコモエンジニアリング九州（株）、ドコモアイ九州（株）

発行時期

2012年12月（冊子／ウェブサイト）
参考：
前回発行［冊子］2011年7月　［ウェブサイト］2011年9月
次回発行予定［冊子］2013年7月　［ウェブサイト］2013年9月

参考にしたガイドラインなど

- 「サステナビリティ・レポーティング・ガイドライン第3.1版」
- 環境省「環境報告ガイドライン 2007年版」
- ISO26000 第一版 社会的責任の手引き

お問い合わせ先

株式会社NTTドコモ 社会環境推進部
〒100-6150 東京都千代田区永田町2丁目11番1号 山王パークタワー
TEL：03-5156-1111
csr@nttdocomo.co.jp
（クリックするとメールソフトが起動します）

- 掲載している会社名、商品名、サービス名は、（株）NTTドコモあるいは各社の商標または登録商標です。
- キャプチャ画像はすべてイメージです。